Annual Report 1988–1989 Rapport Annuel

Ontario

Ministry of Consumer and Commercial Relations

Ministère de la Consommation et du Commerce

90-07098/

Honourable Lincoln Alexander
Lieutenant-Governor of Ontario

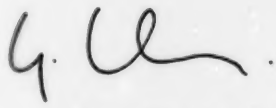
December, 1989

The Ministry of Consumer and Commercial Relations is pleased to submit its annual report of operations for the fiscal year April 1, 1988 to March 31, 1989.

L'Honorable Lincoln Alexander
Lieutenant-gouverneur de l'Ontario

Décembre 1989

Le ministère de la Consommation et du Commerce a l'honneur de vous présenter son rapport annuel pour l'exercice allant du 1er avril 1988 au 31 mars 1989.



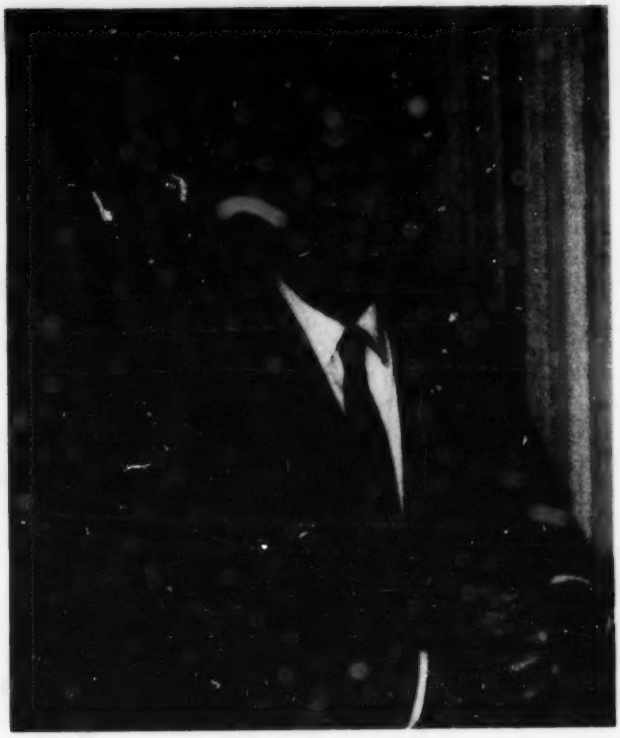
Gregory Sorbara
Minister/Le ministre

Table of Contents

Minister's Message	3
Deputy Minister's Message	5
Business Practices Division	7
The Ontario New Home Warranty Program	15
Registration Division	18
Technical Standards Division	24
Policy and Administration	30
Information Technology Division	30
Legal Services	32
Policy and Planning	33
Support Services Division	34
Commercial Registration Appeal Tribunal	39
Liquor Control Board of Ontario	42
Liquor Licence Board of Ontario	46
Ontario Racing Commission	49
Legislation Administered	52
Financial Statements	54
Organization of the Ministry	56
Lists of Plates	58

Table des matières

Message du ministre	3
Message de la sous-ministre	5
Division des pratiques commerciales	7
Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario	16
Division de l'enregistrement	18
Division des normes techniques	24
Politiques et administration	30
Division de la technologie de l'information	30
Services juridiques	32
Politiques et planification	33
Division des services de soutien	34
Commission d'appel des enregistrements commerciaux	39
Régie des alcools de l'Ontario	42
Commission des permis de vente d'alcool de l'Ontario	46
Commission des courses de l'Ontario	49
Lois dont l'application relève du ministère	52
États financiers	54
Organigramme	56
Illustrations	58



Minister's Message

The Ministry of Consumer and Commercial Relations plays an important dual role on Ontario's economic team.

Not only must we carry out our responsibilities in the areas of public safety, consumer protection and property registration, it is also important that we provide a sensible regulatory framework consistent with commercial growth and development.

To this end, MCCR staff devoted a major portion of their energies last year to preparing for the 1990s.

Over the next decade the ministry will face great challenges in an increasingly complex and continually changing marketplace.

Businesses will possess more powerful marketing tools and technologies, such as telemarketing devices and sophisticated computer databases. Yet few consumers will enjoy similar advantages. It is in this context that the ministry is working with both parties to ensure the marketplace remains safe, fair and honest for all.

New legislation passed last year is helping us respond to current and emerging needs of the marketplace.

For example, amendments to the Gasoline Handling Act now allow staff to take steps to prevent the leaking of fuel from underground storage tanks into our soil and waterways.

The new Prepaid Services Act limits potential

Le message du ministre

Le ministère de la Consommation et du Commerce remplit deux fonctions importantes au sein de l'équipe économique de l'Ontario.

Non seulement devons-nous mener à bien les projets dans les domaines de la sécurité du public, de la protection des consommateurs et de l'enregistrement des biens, mais nous devons aussi fournir un cadre réglementaire raisonnable adapté à la croissance et au développement des entreprises.

C'est ainsi que le personnel du ministère a déployé des efforts considérables au cours de l'exercice écoulé afin de se préparer pour les années 90.

Au cours de la prochaine décennie, le ministère fera face à de grands défis dans un marché de plus en plus complexe et en constante évolution.

Les entreprises se doteront de technologies et d'outils de commercialisation plus puissants, tels que des systèmes de télémarketing et des bases de données sophistiquées. Par contre, la plupart des consommateurs ne jouiront pas de tels avantages. C'est dans ce contexte que le ministère travaille avec les deux parties pour s'assurer que le marché reste sûr, équitable et honnête pour tous.

De nouvelles lois adoptées l'année dernière nous aident à répondre aux besoins actuels du marché ainsi qu'à ceux qui commencent à se manifester.

Par exemple, des amendements à la Loi sur la manutention de l'essence permettent désormais au personnel du ministère de prendre des mesures pour éviter des fuites de carburant dans des réservoirs d'entreposage souterrains et prévenir ainsi l'infiltration du sol et des cours d'eau.

La nouvelle Loi sur les services prépayés limite les pertes possibles des consommateurs advenant la faillite d'un club de conditionnement physique ou d'un club semblable avec lequel ils ont signé un contrat. Par ailleurs, des dispositions de la Loi sur les réparations de véhicules automobiles évitent bien des mauvaises surprises et aident à mettre fin aux pratiques malhonnêtes de la part de certains garagistes.

Le projet de révision des lois constitue probablement le plus gros projet entrepris pour nous permettre d'agir et de nous adapter rapidement. Un rapport sur une nouvelle stratégie en matière de protection des consommateurs a été commencé en 1986 par la Division des pratiques commerciales et publié l'année dernière. Ce rapport a fait l'objet d'une évaluation et nous élaborons actuellement un plan, en collaboration avec une commission consultative composée de représentants du monde des affaires, de consommateurs et d'autres groupes d'intérêts, pour réviser de façon significative les politiques en matière

losses to consumers who sign contracts with health and similar types of clubs in the event that they go out of business. And requirements in the Motor Vehicle Repair Act take the surprise element out of many repair bills and help put an end to the unethical practices of some repair outfits.

Probably the largest single project undertaken to give us the ability to act and adapt quickly was the Legislative Review Project. Started in 1986 by the Business Practices Division, a report detailing a new consumer-protection strategy was released last year. This report has been evaluated and we are developing, with a consultation panel of business, consumer and other interest groups, a plan to significantly update the province's consumer protection and business practices policies.

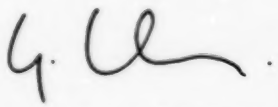
Important regulatory reviews and revisions, combined with the innovative use of information technology, are also changing the ways the Registration and Technical Standards divisions do business. Flexibility and an eye on the future are essential if these programs are to continue serving their customers as well as they have in the past.

I look forward to working with Deputy Minister Glenna Carr and all ministry staff in building on past successes and embracing the challenges of the 1990s.

de protection des consommateurs et de pratiques commerciales.

Le mode de fonctionnement des Divisions de l'enregistrement et des normes techniques est également en train de changer. D'une part, de révisions importantes des règlements et, d'autre part, d'une utilisation innovatrice des technologies de l'information. Si l'on veut maintenir l'excellence du service à la clientèle il faudra être souple et tourné vers l'avenir.

Ce sera un plaisir pour moi de travailler avec la sous-ministre, Glenna Carr, et tout le personnel du ministère en vue de faire face aux défis que nous apporteront les années 1990 et de mener à bien, en nous fondant sur les réussites des dernières années, les projets que nous entreprendrons.



Gregory Sorbara

Deputy Minister's Message

Few government ministries are as diverse as MCCR or serve such a wide variety of interests. Consumers and business look to us to promote a fair and honest marketplace. Our goal is to respond to these needs in a clear and comprehensive way, by providing both consumer protection and opportunities for business expansion in a global market.

Through 1988/89, MCCR worked to enhance the service provided to all client groups.

With the obvious link between technology and customer service, our Information Technology Division has been working to improve ministry productivity by implementing innovative information systems. A minicomputer network system, electronically linking all ministry offices, was introduced this year to facilitate faster and more accurate information-sharing both internally, and with the public.

Similarly, the Registration Division is implementing full computerization of the Companies Branch's enormous file of 1.6 million corporation and business records. This new system will allow the branch to speed up turnaround time for its services and eventually give direct access to high-volume users through computer links. In addition, the division's Real Property Registration Branch is in the process of implementing an automated, property-title

Le message de la sous-ministre

Peu de ministères sont aussi diversifiés et servent un si vaste éventail d'intérêts que le ministère de la Consommation et du Commerce. Les consommateurs et les entreprises comptent sur nous pour favoriser un marché équitable et honnête. Notre but est de répondre à l'ensemble de ces besoins de façon évidente, en assurant la protection des consommateurs tout en offrant des possibilités d'expansion aux entreprises sur le marché mondial.

Au cours de l'exercice 1988-1989, le ministère a travaillé à l'amélioration des services offerts à l'ensemble des groupes de clients.

Qui dit service à la clientèle dit technologie et c'est ainsi que la Division de la technologie de l'information a mis en place des systèmes d'information innovateurs visant à améliorer la productivité du ministère. Un réseau de mini-ordinateurs assurant une liaison électronique entre tous les bureaux du ministère a été implanté cette année. Ce réseau permet aux bureaux du ministère et au grand public un accès plus rapide à des informations plus exactes.

De la même façon, la Division de l'enregistrement procède à l'informatisation de l'énorme fichier de la Direction des compagnies, lequel compte 1,6 million de dossiers sur des compagnies et des entreprises. Grâce à l'informatisation, la Direction sera en mesure de réduire les délais pour ses services et, à la longue, permettre aux utilisateurs ayant de nombreuses demandes d'avoir accès directement au fichier par ordinateur. De plus, la Direction de l'enregistrement immobilier de cette même division procède à la mise en place d'un système informatisé de recherche de titres immobiliers et de cartographie, appelé FIEF.

À la Division des normes techniques, un examen général a été effectué en vue d'évaluer l'efficacité globale des opérations et de savoir s'il existe de meilleures façons de servir la clientèle. Les résultats de cet examen font l'objet d'une évaluation et des consultations sont en cours avec les industries intéressées.

Au cours de l'exercice écoulé, la Division des pratiques commerciales a elle aussi examiné ses services au public. De nouvelles lois ont été élaborées et mises en application, lois qui assureront une plus grande protection aux consommateurs qui adhèrent à un club de conditionnement physique ou qui font réparer leurs véhicules automobiles.

C'est une période passionnante pour moi en ma qualité de sous-ministre de la Consommation et du Commerce. Je suis très heureuse de faire partie d'un ministère qui s'est engagé à se pencher dès aujourd'hui sur les défis de demain. Avec l'appui continu du

indexing and mapping system known as POLARIS.

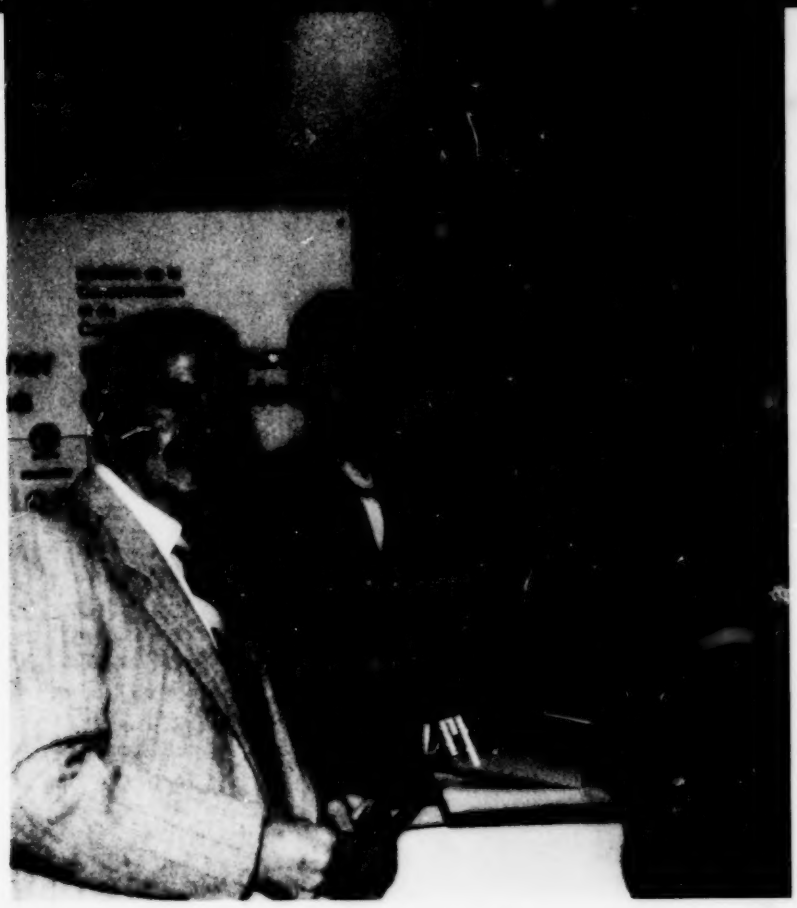
In the Technical Standards Division, a base review was conducted to assess the overall effectiveness of its operations and to determine if there may be better ways to provide customer service. The results of that review are being evaluated and consultation with affected industry groups is underway.

During the past year, the Business Practices Division also looked at its services to the public. New legislation was developed and implemented that will ensure greater protection for consumers joining fitness clubs or taking their motor vehicles in for repair.

This is an exciting time to be the deputy minister of Consumer and Commercial Relations. I am very pleased to be part of a ministry that is so committed to ensuring the challenges of tomorrow are addressed today. With the continued support of the experienced staff dedicated to excellent customer service, we will meet the new challenges of an ever-changing marketplace.

personnel, un personnel expert et dévoué à l'excellence du service à la clientèle, nous saurons relever les nouveaux défis d'un marché en constante évolution.

Glenna Carr



Business Practices Division

ENSURING A FAIR MARKETPLACE FOR CONSUMERS AND BUSINESS

The Business Practices Division has two primary functions — to protect the consumer and ensure an equitable marketplace in which to do business.

With responsibility for 20 consumer-related pieces of legislation, the division regulates specific industries, investigates consumer complaints, mediates disputes, monitors the business practices environment and assists in developing new legislation when necessary.

The division is comprised of three branches regulating individuals and companies involved with

La Division des pratiques commerciales

OFFRE AUX CONSOMMATEURS ET AUX COMMERCES L'ASSURANCE D'UN MARCHÉ HONNÊTE

La Division des pratiques commerciales a deux principales fonctions : protéger le consommateur et assurer l'honnêteté du marché pour lui permettre de faire des affaires.

Responsable de vingt lois reliées au secteur de la consommation, la Division réglemente certaines industries en particulier, étudie les plaintes des consommateurs, agit à titre de médiateur dans les cas de conflits, contrôle les pratiques commerciales dans leur ensemble et participe au besoin à l'élaboration de nouvelles lois.

La Division est composée de trois directions qui

such diverse areas as real estate, motor vehicles, retail and wholesale travel, boxing and wrestling, collection services, door-to-door selling, and all licensed gaming in the province.

The Legislative Review Project team, with a mandate to review Ontario's consumer protection laws and develop a new consumer protection strategy for the province, presented its report early this year. With the ministry's Policy and Planning Branch, and a consultation panel of business and consumer representatives, staff are now reviewing the proposals to develop an up-to-date approach to business regulation. The goal is to produce responsible legislation which safeguards the rights of the consumer without unnecessary restrictions on the marketplace.

Two new pieces of legislation capturing the essence of that approach were proclaimed this year. The Prepaid Services Act applies to fitness clubs, modelling schools, diet centres, karate clubs and similar activities. It reduces the risk of financial loss to consumers in two ways. The length of contracts is limited and a five-day cooling-off period is provided, during which membership fees are required to be placed in trust.

Reasonable disclosure is a primary goal of the new Motor Vehicle Repair Act. This law requires shops to post signs listing their rates and to provide, on request, written estimates of the work to be undertaken before it is started. In addition, a warranty must be provided on new and reconditioned parts and associated labor for a minimum of 90 days or 5,000 km.

Bailiffs Act

More than 150 private bailiffs carry out the provisions of this act, under the direction of local sheriffs and the courts. This office screens applications for registration as bailiffs, on behalf of the minister, who appoints them.

Business Regulation Branch

The Business Regulation Branch oversees the offices involved in registering and regulating businesses under acts administered by the division. The branch processes an average of 115,000 registration transactions annually and represents more than 100,000 registrants in regulated industries. The businesses registered include collection agencies, cemeteries, bailiffs, real estate brokers and salespeople, credit bureaus, motor vehicle dealers and travel retailers and wholesalers.

réglementent les personnes et les sociétés opérant dans différents secteurs tels que l'industrie immobilière, la vente des véhicules automobiles, les agences de voyage et les grossistes, la boxe et la lutte, les agences de recouvrement, la vente au porte à porte et tous les jeux sous licence dans la province.

L'équipe du projet de révision des lois, qui a pour mandat de passer en revue les lois ontariennes sur la protection des consommateurs et de mettre au point une nouvelle stratégie en matière de protection des consommateurs, a présenté son rapport au début de l'année. Avec le concours de la Direction des politiques et de la planification du ministère et un comité consultatif composé de représentants des entreprises et des consommateurs, le personnel de la Division procède actuellement à l'étude de propositions visant à développer une approche moderne à l'égard de la réglementation commerciale afin d'aboutir à une loi équilibrée qui protège les droits du consommateur sans restreindre inutilement le marché.

Deux nouvelles lois reflétant cette approche sont entrées en vigueur cette année. La Loi sur les services prépayés s'applique aux studios de santé, aux écoles de formation de mannequins, aux centres de perte de poids, aux clubs de karaté et à d'autres activités similaires. Elle réduit le risque de pertes financières pour les consommateurs en limitant la durée des contrats et en prévoyant une période de réflexion de cinq jours durant laquelle les frais d'inscription doivent être placés en fiducie.

La divulgation équitable des prix constitue le principal objectif de la nouvelle Loi sur les réparations de véhicules automobiles. Cette loi oblige les ateliers à afficher leurs prix et à fournir par écrit, à la demande du client, un devis des réparations avant de les entreprendre. De plus, une garantie minimale de 90 jours ou 5 000 km doit être offerte sur les pièces neuves et réusinées et sur le travail correspondant.

Loi sur les huissiers

Plus de 150 huissiers privés appliquent les dispositions de cette loi sous la direction des shérifs locaux et des cours de justice. Le bureau de la Loi sur les huissiers étudie les demandes d'enregistrement à titre d'huissier au nom du ministre, qui est responsable des nominations.

Direction de la réglementation des entreprises

La Direction de la réglementation des entreprises assure la surveillance des bureaux chargés de la réglementation et de l'enregistrement des entreprises régies par les lois administrées par la Division. La

Cemeteries Act

The cemeteries section regulates the operation of all Ontario cemeteries, crematoria, mausolea and columbaria, and handles discoveries of unmarked burial sites.

At present there are more than 4,800 cemeteries on file with the ministry, with 2,800 still accepting interments. This office approves new cemeteries, additions or alterations to existing cemeteries and closures, and carefully monitors rates and perpetual-care trust funds. Of increasing importance

is the section's role in monitoring and ensuring protection of more than $26 million held in trust funds by 70 cemeteries who sell cemetery services on a pre-need basis.

Condominium Act

In a move to consolidate housing-related issues, responsibility for the Condominium Act was transferred to the office responsible for the administration of the Real Estate and Business Brokers Act. Condominiums maintained their strength in the Ontario housing market again this year. More than 2,750 condominium corporations operate in Ontario, representing about 227,000 units.

Direction traite en moyenne 115 000 demandes d'enregistrement par année, et représente plus de 100 000 entreprises appartenant aux industries réglementées. Au nombre des entreprises enregistrées figurent des agences de recouvrement, des cimetières, des huissiers, des courtiers en immeubles et agents immobiliers, des agences d'évaluation de crédit, des commerçants de véhicules automobiles et des agents de voyage et grossistes.

Loi sur les cimetières

La section applicable aux cimetières réglemente le fonctionnement des cimetières, des crématoriums, des mausolées et des colombaires et intervient lors de la découverte de tombes non marquées.

Les dossiers du ministère comptent actuellement plus de 4 800 cimetières dont 2 800 offrent encore des inhumations. Le bureau responsable de l'application de la loi approuve l'ouverture de nouveaux cimetières, l'agrandissement ou la rénovation ou la fermeture de cimetières existants; il contrôle de près les taux et les fonds en fiducie applicables aux soins perpétuels. De plus en plus important, le rôle de la Section prévoit le contrôle et la protection de plus de 26 millions de dollars détenus dans des fonds en fiducie par 70 cimetières qui vendent des préarrangements funéraires.

Loi sur la copropriété par déclaration

Dans un effort visant à consolider toutes les questions relatives à l'habitation, la responsabilité de la Loi sur la copropriété par déclaration a été transférée au bureau responsable de l'administration de la Loi sur le courtage commercial et immobilier. Les copropriétés occupent encore une fois cette année une part importante du marché immobilier en Ontario. Il existe plus de 2 750 associations de copropriétaires en Ontario, ce qui représente environ 227 000 parties privatives.

Loi sur la protection du consommateur

La Loi sur la protection du consommateur réglemente les opérations de crédit et certains types de contrats de consommation qu'on appelle des contrats à exécution différée. Le ministère a continué de réglementer les vendeurs itinérants, entre autres dans le domaine de la rénovation domiciliaire et du pavage des entrées, afin de s'assurer qu'ils respectent l'éthique commerciale.

Consumer Protection Act

The Consumer Protection Act regulates credit transactions and certain types of consumer contracts, known as executory contracts. To ensure ethical business transactions, the ministry continued its regulation of door-to-door sellers, such as home renovators and driveway pavers.

Consumer Reporting Act

Consumer reporting agencies, such as credit bureaus, are regulated under this act. This legislation specifies the kind of information a consumer reporting agency can report, stipulates how it can be used and protects consumers from outdated or inaccurate information.

Collection Agencies Act

This act registers and regulates the activities of the almost 100 collection agencies operating in Ontario, as well as salespersons and collectors numbering more than 1,000. Collection practices are clearly defined and enforced through administration of this act.

Motor Vehicle Dealers Act

The ethical operation and transactional fairness of motor vehicle dealerships is the chief concern of this office. The registrar proposed to refuse or revoke 39 registrations and responded to more than 20,000 information inquiries. Four cease-and-desist orders and 48 warning letters were issued by the registrar to registrants regarding misleading advertising.

Motor Vehicle Dealers Act Compensation Fund

The Motor Vehicle Dealers Act Compensation Fund is financed entirely by the automobile-dealership community. The fund provides protection to purchasers who have paid deposits to a registered dealership that cannot deliver the automobile due to a bankruptcy or other business failure, and persons with unsatisfied claims against a dealer-guaranteed warranty. The fund is managed by a board of trustees appointed by the lieutenant-governor-in-council and is administered by a trust company acting as trustee. This year the fund approved 23 claims, totalling $94,274.

Ontario Motor Vehicle Arbitration Plan

The Ontario Motor Vehicle Arbitration Plan (OMVAP) helps consumers and manufacturers resolve disputes over automobile defects. The plan is designed to provide arbitration as a fast, informal and inexpensive alternative to court action.

Developed through the combined efforts of the

Loi sur les renseignements concernant le consommateur

Cette loi régit les organismes fournisseurs de renseignements concernant le consommateur tels que les agences d'évaluation de crédit. Elle précise le genre de renseignements que peuvent fournir ces organismes, en stipule l'usage et protège le consommateur quant à l'information périmée ou inexacte.

Loi sur les agences de recouvrement

Cette loi enregistre et réglemente les activités des quelque 100 agences de recouvrement en Ontario, de même que les vendeurs et les agents de recouvrement dont le nombre est supérieur à 1 000. Les activités relatives au recouvrement sont clairement définies et mises en vigueur dans le cadre de l'application de cette loi.

Loi sur les commerçants de véhicules automobiles

L'honnêteté et l'équité dans la conduite des affaires des commerçants de véhicules automobiles sont les principales préoccupations du bureau responsable de cette loi. Le registrateur a proposé de refuser ou de révoquer 39 enregistrements et a répondu à plus de 20 000 demandes de renseignements. Il a également émis quatre ordonnances de cesser et de s'abstenir, et envoyé 48 lettres d'avertissement pour des cas de publicité trompeuse.

Fonds d'indemnisation des commerçants de véhicules automobiles

Le financement du Fonds d'indemnisation des commerçants de véhicules automobiles est entièrement assuré par les concessionnaires de véhicules automobiles. Le Fonds protège les acheteurs qui ont versé un dépôt à un commerçant agréé qui ne peut leur livrer le véhicule en raison d'une faillite ou d'autres difficultés et aux personnes qui n'ont pas été indemnisées aux termes d'une garantie offerte par un commerçant de véhicules automobiles.

Géré par un conseil de fiduciaires nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil, le Fonds est administré par une compagnie de fiducie qui agit comme fiduciaire. Au cours de l'exercice, le Fonds a autorisé 23 demandes d'indemnisation d'un montant total de 94 274 $.

Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles de l'Ontario

Le Programme d'arbitrage pour les véhicules

Ontario government, the automobile industry and consumer interest groups, OMVAP was introduced in 1986. Although it was designed as an experimental pilot program, all parties involved agreed to extend its operation until a full evaluation is complete.

In its 27 months of operation, OMVAP received more than 6,500 inquiries and settled 813 cases. Consumers received some form of settlement in approximately two-thirds of these cases, with repair and car replacement orders accounting for about half of the awards. More than $640,000 in cash and buy-back awards have been ordered since the program began. On average, cases are processed in seven to eight weeks from original contact to the date of an arbitration award.

Real Estate and Business Brokers Act

As the real estate industry boomed through the year, the growth in the number of real estate salespeople and brokers was no surprise. As a means of ensuring high levels of professional standards in the industry, new regulations were passed requiring real estate salespeople to complete specified courses. These combined on-the-job training with classroom education requirements to be completed within two years of their initial registration.

FAST FACTS:

	'87-'88	'88-'89
Registered salespeople and brokers	52,952	60,856
Consumer complaints received	447	593
Compliance actions	597	415
Public information requests	35,820	64,432

Paperback and Periodical Distributors Act

Under this act, 65 distributors of paperbacks and periodicals in the province are registered. Canadian ownership requirements are part of the criteria for registration.

Travel Industry Act

This act requires the registration of all travel agents and wholesalers and provides for the Travel Industry Compensation Fund to reimburse consumers, within certain limits, when the travel services for which they prepaid are not provided.

The registrar administered more than 4,000 financial reviews and compliance initiatives with travel businesses in Ontario as part of the comprehensive consumer travel protection mandate. The office

automobiles de l'Ontario (PAVAO) aide à régler les différends entre les consommateurs et les constructeurs à propos des défectuosités des véhicules automobiles. Le programme cherche à proposer l'arbitrage comme substitut rapide, non officiel et peu coûteux au recours en justice.

Grâce aux efforts conjoints du gouvernement de l'Ontario, de l'industrie de l'automobile et des groupes qui défendent les intérêts des consommateurs, le PAVAO a vu le jour en 1986. Bien qu'il ait été conçu à l'origine comme un programme expérimental, toutes les parties intéressées ont accepté de le reconduire jusqu'à ce qu'une évaluation complète soit effectuée.

Durant ses 27 mois d'existence, le PAVAO a reçu plus de 6 500 demandes de renseignements et réglé 813 cas. Dans les deux tiers de ces cas, les consommateurs ont reçu une certaine forme d'indemnisation. Dans près de la moitié des cas, des ordonnances de réparation et de remplacement du véhicule ont été accordées en faveur des consommateurs. Plus de 640 000 $ ont été octroyés en argent et sous forme de rachat depuis la mise en place du programme. En moyenne, le règlement a nécessité un délai de sept à huit semaines à compter du premier contact jusqu'à l'ordonnance de l'arbitre.

Loi sur le courtage commercial et immobilier

L'industrie de l'immobilier ayant été en plein essor toute l'année, il n'est pas surprenant de constater un accroissement du nombre d'agents et de courtiers dans ce domaine. Dans le but de maintenir un niveau élevé de normes professionnelles au sein de l'industrie, de nouveaux règlements exigent maintenant des agents immobiliers qu'ils suivent des cours comprenant une partie théorique et une partie de formation en milieu de travail dans les deux années qui suivent leur enregistrement.

QUELQUES CHIFFRES :

	1987-1988	1988-1989
Agents immobiliers et courtiers enregistrés	52 952	60 856
Plaintes reçues des consommateurs	447	593
Ordonnances de conformité	597	415
Demandes de renseignements publics	35 820	64 432

Loi sur les distributeurs de livres brochés et de périodiques

Dans la province, 65 distributeurs de livres brochés

responded to more than 35,000 information requests.

Travel Industry Act Compensation Fund

The Travel Industry Act Compensation Fund is an industry-financed fund which compensates consumers who paid for travel services, but did not receive them because of bankruptcy or other business failure. Payouts from the fund to consumers during the year exceeded $1 million.

The fund is administered by a trust company as trustee, and the board of trustees is appointed by the lieutenant-governor-in-council.

Discriminatory Business Practices Act

Report of the director

The Discriminatory Business Practices Act, R.S.O. 1980, was proclaimed on Nov. 9, 1978.

The purpose of the act is to prevent discrimination in the business community on the basis of race, creed, color, nationality, ancestry, place of birth, sex or geographical location.

Provision is made for orders for compliance, assurances of voluntary compliance and enforcement of orders and assurances.

Section 17 of the act requires that the director under the act shall report annually to the minister on the enforcement of this act.

No assurances of voluntary compliance were entered into during the period April 1, 1988, to March 31, 1989, nor were any cease and desist orders issued.

Although no formal complaints were lodged with the ministry by March 31, 1989, a few enquiries were received. These enquiries in general appeared to centre on clarification of what the act covered. It is usual for enquiries to be made prior to the filing of any formal complaints.

The ministry received twenty-eight (28) reports of requests for invitations to tender, purchase orders, a letter of credit and a letter of certification which contained clauses of a discriminatory nature. All twenty-eight (28) reports included a response to the request as required by Section 54 (8) of the act. In every instance, the companies responded by making positive statements.

No person was convicted of an offence during the period April 1, 1988 to March 31, 1989.

et de périodiques sont enregistrés en vertu de cette loi. Des exigences relatives à la propriété canadienne font partie des critères d'enregistrement.

Loi sur les agences de voyage

Cette loi stipule que tous les agents de voyages et les grossistes doivent être enregistrés. Elle prévoit également un Fonds d'indemnisation de l'industrie du tourisme qui a été mis sur pied pour rembourser, compte tenu de certaines limites, les consommateurs qui ne peuvent jouir des services de voyage qu'ils ont déjà payés.

Dans le cadre d'un mandat global sur la protection des consommateurs en matière de voyages, le registrateur a traité plus de 4 000 analyses financières d'entreprises ontariennes spécialisées dans le domaine du voyage et vérifié si ces dernières respectaient les dispositions de la loi. Il a par ailleurs répondu à plus de 35 000 demandes de renseignements.

Fonds d'indemnisation de l'industrie du tourisme

Le Fonds d'indemnisation de l'industrie du tourisme est financé par les exploitants de ce secteur et indemnise les consommateurs qui ont versé de l'argent pour obtenir des services touristiques dont ils n'ont pas bénéficié en raison d'une faillite ou d'autres difficultés de la part de l'entreprise en cause. Le montant des règlements versés aux consommateurs au cours de l'année se situe au-delà d'un million de dollars.

Le Fonds est administré par une compagnie de fiducie qui agit à titre de fiduciaire et le conseil des fiduciaires est nommé par le lieutenant-gouverneur en conseil.

Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires

Rapport du directeur

La Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires, L.R.O. 1980, est entrée en vigueur le 9 novembre 1978.

Elle a pour objet de prévenir, dans le monde des affaires, toute forme de discrimination fondée sur la race, la croyance, la couleur, la nationalité, l'ascendance, le lieu d'origine, le sexe ou la situation géographique.

Elle prévoit des ordonnances de conformité, des assurances de conformité volontaire et l'application de ces ordonnances et assurances.

Entertainment Standards Branch

The branch recently integrated the licensing and administrative functions of the athletics commissioner, theatres and lotteries offices. One department now administers licensing functions for all special-event activities, and a special investigative unit has been added, staffed through special arrangement by OPP officers. Some staff have remained at the Ontario Film Review Board location in a support capacity.

Athletics Commissioner

The athletics commissioner's office administers the regulations of the Athletics Control Act. Judges, referees, timekeepers and physicians, as well as the fighters themselves, are licensed through the commissioner's office to ensure the safety of the participants and the integrity of the sport. Licences were issued for three boxing matches, 80 wrestling events and two kickboxing events during the year.

Lotteries

The lotteries office endeavors to ensure a fair deal for players in social gaming in Ontario, while maximizing the funds raised for charitable purposes and community improvement. In co-operation with municipalities, the office licenses and regulates bingos, "break-open ticket" events, raffles and Monte Carlo nights operated by charitable and religious organizations, agricultural fairs and carnivals.

Charitable gaming activity showed unparalleled growth during the year. Of the 4,409 licences issued, 1,723 were for bingos, 790 were for Monte Carlo nights, 720 were for raffles and 654 were for "break-open ticket" events. Also issued were 522 other event licences (fairs and exhibitions). More than $800 million was spent on charitable gaming in Ontario during the year.

Although the investigations and enforcement section is relatively new, it has already been involved in more than 75 occurrences around the province relating to the manner in which charitable events are operated or where funds are misused.

Theatres

Theatres, film distributors, projectionists and projection equipment are licensed under the Theatres Act. During the year, 6,297 licences were issued.

The act was amended to exempt certain venues and products from Ontario Film Review Board classification and fees. The exemptions are intended primarily for non-profit groups such as the arts

Conformément à l'article 17 de la loi, le directeur est tenu de fournir au ministre, en vertu de cette loi, un rapport annuel concernant l'application de la loi.

Aucune assurance de conformité volontaire n'a été enregistrée entre le 1er avril 1988 et le 31 mars 1989 et aucune ordonnance de cesser de s'abstenir n'a été émise.

Bien qu'aucune plainte n'ait été déposée au bureau du ministre au 31 mars 1989, quelques demandes de renseignements ont toutefois été reçues. Celles-ci semblent en général porter sur des éclaircissements concernant le champ d'application de la loi. Il est normal de recevoir des demandes de renseignements avant que des plaintes ne soient officiellement déposées.

Le ministère a reçu vingt-huit (28) rapports de demandes pour des appels d'offres, des ordres d'achat, une lettre de crédit et une lettre d'attestation contenant des clauses de nature discriminatoire. Les vingt-huit (28) rapports comprenaient tous une réponse à la demande conformément au paragraphe 54 (8) de la loi. Dans tous les cas, les entreprises ont accepté de faire des rapports positifs.

Aucune condamnation n'a été prononcée durant la période comprise entre le 1er avril 1988 et le 31 mars 1989.

Direction des normes relatives aux divertissements publics

La Direction a récemment intégré les fonctions de délivrance de permis et d'administration des bureaux du commissaire des sports professionnels, des salles de cinéma et des loteries. Un seul département administre maintenant la délivrance des permis pour tous les événements spéciaux et une section spéciale d'enquête, constituée par une entente spéciale d'agents de la PPO, a été ajoutée. Certains employés sont demeurés à la Commission de contrôle cinématographique de l'Ontario à titre de personnel de soutien.

Commissaire des sports professionnels

Le bureau du commissaire des sports professionnels administre les règlements de la Loi sur le contrôle des sports. Il délivre également des licences aux juges, aux arbitres, aux chronométreurs et aux médecins, ainsi qu'aux lutteurs et aux boxeurs, dans le but d'assurer la sécurité des participants et l'intégrité du sport. Au cours de l'exercice, des licen-

community, suppliers of educational/religious materials and publicly supported operations. For example, public art galleries, public libraries and film festivals are now exempt.

The 31-member Ontario Film Review Board reports to the Ontario legislature through the Minister of Consumer and Commerical Relations.

Of the 1,875 films and videos reviewed by the board this year, less than one per cent was subject to editing. Eight per cent of the films and videos were classified Family, 23 per cent Parental Guidance, 20 per cent Adult Accompaniment and 29 per cent Restricted. Twenty per cent were exempted from classification as festival entries.

The board also continued to provide public information concerning Ontario's film classification system. Students and other visitors are welcome to visit the Leaside offices.

Consumer Services Branch

This branch is made up of two sections: Consumer Services Bureaus and the investigation and enforcement section. Bureaus are located in Toronto, Windsor, London, Hamilton, Peterborough, Ottawa, Sudbury and Thunder Bay.

The bureaus are involved in the mediation of consumer complaints and inspections of regulated businesses to ensure compliance with existing legislation.

Bureau staff also assist the ministry in educating the public on consumer issues by speaking to schools, community interest groups and the media.

New consumer laws addressing problems with motor vehicle repairs and fitness club closures are administered by the branch. The major sources of consumer complaints were car purchases, refunds and exchanges, mail order and travel problems.

During the year, the bureaus mediated more than 11,000 complaints and were successful in resolving more than 54 per cent of them. For example, a Guelph resident purchased a new vehicle that she later discovered had been in an accident. The bureau was able to mediate a settlement whereby the vehicle was returned to the dealer and the full purchase price of more than $15,000 was refunded to the consumer.

In another instance, a group of individuals complained about the quality of accommodations at a Caribbean destination. Through the intervention of the bureau, consumers received cash refunds and travel vouchers in excess of $14,000.

The more than 600 investigations conducted by the investigation and enforcement section during the

ces ont été délivrées pour trois matchs de boxe, 80 programmes de lutte et deux rencontres de boxe orientale.

Loteries

Le bureau des loteries veille à ce que tous les joueurs qui participent à des jeux de hasard en Ontario, dans le cadre de levées de fonds pour des oeuvres sociales, aient des chances de gain équitables, tout en assurant un montant maximum des levées de fonds pour des oeuvres de bienfaisance et des améliorations de nature communautaire. En collaboration avec les municipalités, le bureau voit à la réglementation et délivre des permis pour des bingos, des ventes de billets à fenêtres, des loteries-tombolas et des soirées Monte-Carlo organisés par des organismes de charité et religieux, des foires agricoles et des carnavals.

Les levées de fonds pour des oeuvres de bienfaisance ont connu une augmentation sans précédent durant l'exercice. Les 4 409 permis délivrés se répartissent comme suit : 1 723 pour des bingos, 790 pour des soirées Monte-Carlo, 720 pour des loteries-tombolas et 654 pour des ventes de billets à fenêtres. Le bureau a également délivré des permis pour 522 autres événements (foires et expositions). Durant l'exercice, plus de 800 millions de dollars ont été dépensés en Ontario dans le cadre de jeux au profit d'oeuvres de bienfaisance.

Bien que la section Enquêtes et application soit relativement nouvelle, elle s'est déjà occupée de plus de 75 cas concernant des événements au profit d'oeuvres de bienfaisance ou la mauvaise utilisation des fonds ainsi obtenus.

Salles de cinéma

En vertu de la Loi sur les salles de cinéma, les salles de cinéma, les distributeurs de films, les projectionnistes et le matériel de projection doivent être couverts par des permis. Durant l'exercice, 6 297 permis ont été délivrés.

La loi a été modifiée afin que certaines salles et certains produits soient exemptés de la classification et de la tarification de la Commission de contrôle cinématographique de l'Ontario. Ces exemptions s'adressent principalement aux organismes à but non lucratif tels que la communauté artistique, les fournisseurs de matériel éducatif/religieux et les opérations recevant l'appui du public. Par exemple, les galeries d'art publiques, les bibliothèques publiques et les festivals de films sont maintenant exemptés.

Formée de 31 membres, la Commission rend compte à l'Assemblée législative de l'Ontario par

year touched on almost every area of the division's jurisdiction. These examples are typical of the circumstances uncovered by the investigation and enforcement office after receiving consumer complaints.

- A travel tour operator failed to accurately disclose to consumers that conditions at a particular destination were not as described in published advertising. After investigation, charges were laid under the Travel Industry Act, resulting in a fine of $500 and voluntary reimbursement of $120,000 to consumers.
- Two home renovators were investigated and subsequently charged with several counts under the Business Practices Act for overcharging consumers and recommending unnecessary repairs. Both were convicted and fined a total of $9,600.
- Numerous complaints were received about a mail-order firm offering sporting goods to consumers throughout North America. The assistance of this office in resolving these complaints resulted in the complainants receiving their goods to a total value of about $120,000.

FAST FACTS:

	'88-'89
Files opened	616
Files closed	422
Charges laid	506
Total fines and restitution payments	$428,000

Ontario New Home Warranty Program

The Ontario New Home Warranty Program is a non-profit corporation, providing protection for consumers' deposits and against defects in all new homes, within some limitations.

The program insures against defective work and materials for one year, against water entering the basement for two years and against major structural damage or defect for five years. Deposit coverage is available up to $20,000 per home and up to $50,000 for work defects.

A total of $1,099,195.18 in compensation was paid this year in a total of 593 claims.

Acts administered:

Athletics Control Act
Bailiffs Act
Business Practices Act
Cemeteries Act

l'entremise du ministre de la Consommation et du Commerce.

Parmi les 1 875 films et vidéos visionnés par les membres de la Commission, moins de un pour cent ont dû subir des coupures. Par ailleurs, 8 % des films et vidéos ont obtenu la cote de présentation pour toute la famille, 23 % demandaient l'autorisation des parents, 20 % exigeaient l'accompagnement d'un adulte et 29 % étaient réservés aux adultes. Vingt pour cent des films et vidéos ont été soustraits à la classification en raison de leur participation à un festival.

La Commission continue également d'informer le public sur le système de classification des films de l'Ontario. Elle invite les étudiants et autres personnes à visiter ses bureaux situés à Leaside.

Direction des services aux consommateurs

La Direction est composée de deux sections : les Bureaux des services aux consommateurs et la section Enquêtes et application. Les bureaux sont situés à Toronto, Windsor, London, Hamilton, Peterborough, Ottawa, Sudbury et Thunder Bay.

Les Bureaux des services aux consommateurs s'occupent de la médiation dans le cas des plaintes de consommateurs et de l'inspection des entreprises réglementées afin d'assurer le respect des lois en vigueur.

Le personnel des Bureaux aide également le ministère à informer le public sur des questions de consommation en s'adressant aux écoles, aux organismes communautaires et aux médias.

Les nouvelles lois en matière de consommation qui traitent des problèmes de fermeture des ateliers de réparation de véhicules automobiles et des clubs de conditionnement physique relèvent de la Direction. Les plaintes des consommateurs portent principalement sur des achats de voitures, des remboursements et des échanges, des commandes par la poste et des problèmes reliés aux voyages.

Au cours de l'exercice, les Bureaux ont répondu à plus de 11 000 plaintes et ont réussi à en résoudre 54 %. Par exemple, une résidente de Guelph qui avait acheté un véhicule automobile neuf s'est par la suite rendue compte qu'il avait été accidenté. Le Bureau a réussi à négocier un règlement selon lequel le véhicule devait être retourné au concessionnaire; la consommatrice a par la suite été remboursée du montant total du véhicule qui s'élevait à plus de 15 000 $.

Dans un autre cas, des personnes se sont plaintes de la qualité de leur hôtel dans les Antilles. Grâce à l'intervention du Bureau, les consommateurs ont reçu de l'argent et des certificats de voyage totalisant plus de 14 000 $.

Collection Agencies Act
Condominium Act
Consumer Protection Act
Consumer Protection Bureau Act
Consumer Reporting Act
Discriminatory Business Practices Act
Motor Vehicle Dealers Act
Motor Vehicle Repair Act, 1988
Paperback and Periodical Distributors Act
Prearranged Funeral Services Act
Prepaid Services Act, 1988
Real Estate and Business Brokers Act
Residential Complex Sales Representation Act
Section 190 of the Criminal Code
Theatres Act
Travel Industry Act

Assistant Deputy Minister:
B. F. Webber

Director of Consumer Services Branch:
D. L. Mitchell

Director of Business Regulation Branch:
E. C. Tappenden

Durant l'exercice, la section Enquêtes et application a mené plus de 600 enquêtes qui touchaient presque tous les secteurs du champ d'application de la Division. Les exemples qui suivent sont représentatifs des découvertes faites par le Bureau des enquêtes et de l'application, après avoir reçu les plaintes des consommateurs.

- Un organisateur de voyages à forfait a omis de divulguer aux consommateurs que les conditions applicables à une destination en particulier n'étaient pas telles qu'elles étaient décrites dans la publicité écrite. Après enquête, des accusations ont été portées en vertu de la Loi sur les agences de voyage et le contrevenant a été tenu de payer une amende de 500 $ et de rembourser volontairement la somme de 120 000 $ aux consommateurs.
- Deux experts en rénovation domiciliaire ont fait l'objet d'une enquête et ont par la suite été inculpés sous plusieurs chefs d'accusation en vertu de la Loi sur les pratiques de commerce pour avoir exigé des montants trop élevés de la part de consommateurs et pour leur avoir recommandé de faire exécuter des réparations non nécessaires. Dans les deux cas, les accusés ont dû payer une amende totalisant 9 600 $.
- De nombreuses plaintes ont été reçues concernant une entreprise de commandes postales qui offrait des articles de sport aux consommateurs partout en Amérique du Nord. Grâce au Bureau des services aux consommateurs, les consommateurs ont reçu leurs articles qui totalisaient près de 120 000 $.

QUELQUES CHIFFRES :

	1988-1989
Dossiers ouverts	616
Dossiers fermés	422
Accusations portées	506
Total des amendes et des sommes restituées	428 000 $

Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario

Le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario est un organisme à but non lucratif qui couvre les dépôts des consommateurs et protège ces derniers contre les défauts repérés dans tous les logements neufs, sous réserve de certaines limites.

Le programme assure les logements neufs contre les défauts de main-d'oeuvre et de matériaux pendant un an, contre les infiltrations d'eau dans les sous-sols pendant deux ans et contre des dommages

Director of Entertainment Standards Branch:
D. B. Brown

ou vices de construction majeurs pendant cinq ans. La protection relative aux dépôts peut aller jusqu'à 20 000 $ par logement et jusqu'à 50 000 $ pour les vices de construction.

Durant l'exercice, un total de 1 099 195,18 $ a été versé en indemnités en réponse à 593 demandes.

Lois dont l'application relève de la Division :

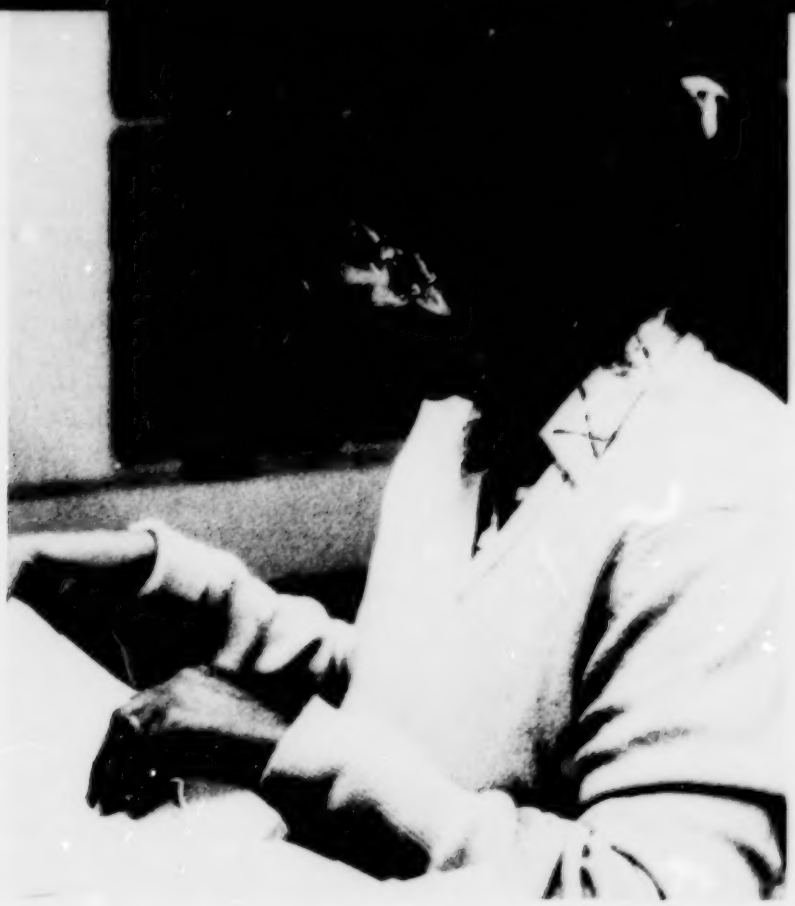
Loi sur le contrôle des sports
Loi sur les huissiers
Loi sur les pratiques de commerce
Loi sur les cimetières
Loi sur les agences de recouvrement
Loi sur la copropriété par déclaration
Loi sur la protection du consommateur
Loi sur l'Office de protection du consommateur
Loi sur les renseignements concernant le consommateur
Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires
Loi sur les commerçants de véhicules automobiles
Loi de 1988 sur les réparations de véhicules automobiles
Loi sur les distributeurs de livres brochés et de périodiques
Loi sur les préarrangements funéraires
Loi de 1988 sur les services prépayés
Loi sur le courtage commercial et immobilier
Loi de 1983 sur la façon de présenter la vente d'ensembles d'habitation
Article 190 du Code criminel
Loi sur les salles de cinéma
Loi sur les agences de voyage

Sous-ministre adjoint :
B.F. Webber

Directeur, services au consommateur :
D.L. Mitchell

Directeur, réglementation des entreprises :
E.C. Tappenden

Directeur, normes relatives aux divertissements publics :
D.B. Brown



Registration Division

IMPROVING CUSTOMER SERVICE THROUGH AUTOMATED INFORMATION SYSTEMS

Responsible for the compilation and maintenance of statistics on people, places and businesses in the province, the Registration Division plays a vital role in painting an accurate profile of Ontario. Government agencies, Statistics Canada and private-sector companies access this information to conduct business and to plan for the future. Data are used for a variety of reasons, from establishing clear title on a residential property to pinpointing future demands for education.

The Companies Branch registers partnerships and sole proprietorships in addition to incorporating,

La Division de l'enregistrement

OFFRE UN MEILLEUR SERVICE À LA CLIENTÈLE GRÂCE À SON SYSTÈME INFORMATIQUE

Responsable de la compilation et de la tenue à jour des statistiques sur les particuliers, les biens immobiliers et les entreprises de la province, la Division de l'enregistrement joue un rôle primordial en dressant un profil exact de l'Ontario. Les organismes gouvernementaux, Statistique Canada et les sociétés du secteur privé consultent cette banque de données pour poursuivre leurs activités et dresser des plans pour l'avenir. Les données servent à différentes fins, de l'établissement du droit incontestable à une propriété résidentielle à la définition des besoins futurs dans le domaine de l'éducation.

dissolving and reviving businesses. The Personal Property Security Registration Branch registers personal property that has been pledged as collateral. All real estate sales and land title transactions are recorded by the Real Property Registration Branch via the provincewide network of land registry offices. The Office of the Registrar General is responsible for maintaining records of all births, marriages, deaths and divorces, as well as processing personal name changes.

Companies Branch

Firmly established in its new downtown-Toronto head office, the Companies Branch continued to improve customer service, with transactions relating to corporations, partnerships and sole proprietorships up by 30 per cent.

Customer service was also improved outside the Metropolitan Toronto area, with the availability of over-the-counter incorporation extended to 14 land registry offices.

The increasing number of transactions continued to reflect the strength of the Ontario economy. These transactions included creating new provincial corporations, licensing foreign corporations to do business in Ontario and registering partnerships and sole proprietorships, as well as providing searches of records on these entities.

To increase access to these records, a contract was awarded this year that will lead to computerizing the branch's enormous file of 1.6 million corporation and business records. Computerization will enable the branch to improve service times and provide better access to the database, allowing users to acquire information directly and immediately. Computerization will also support the extension of registration services beyond the Toronto office.

To provide records that are more timely and accurate, the branch introduced a compliance unit to promote voluntary compliance and reduce the incidents of nonfilings, late filings and filing of false or misleading information.

FAST FACTS:

	'87-'88	'88-'89
	(figures listed in 000s)	
Active corporations on record	455	484
Foreign corporations included in above	2	2
Partnerships, sole proprietorships and business names on record	1,005	1,143
New incorporations	63	60

La Direction des compagnies procède à l'enregistrement des sociétés en nom collectif et des entreprises individuelles en plus d'incorporer, de dissoudre et de reprendre des entreprises. La Direction de l'enregistrement des sûretés mobilières effectue l'enregistrement des biens meubles qui ont été donnés en garantie. Toutes les transactions de vente immobilières et de droits immobiliers sont enregistrées par la Direction de l'enregistrement immobilier, par l'intermédiaire d'un réseau de bureaux d'enregistrement immobilier à l'échelle provinciale. Le Bureau du registraire général tient à jour des statistiques sur toutes les naissances et tous les mariages, décès et divorces, et s'occupe des changements de nom.

Direction des compagnies

Maintenant bien installée dans son nouveau siège social du centre-ville de Toronto, la Direction des compagnies a continué d'améliorer son service à la clientèle et a connu une augmentation de 30 % des transactions relatives aux compagnies et associations, aux sociétés en nom collectif et aux entreprises individuelles.

Le service à la clientèle a également été amélioré à l'extérieur de la région métropolitaine de Toronto : la constitution en personne morale peut maintenant se faire dans 14 bureaux d'enregistrement immobilier.

L'augmentation constante du nombre de transactions continue de prouver la force de l'économie dans la province. Au nombre de ces transactions figurent la création de compagnies dans la province, la délivrance de permis à des sociétés étrangères pour leur permettre d'exercer leurs activités en Ontario, l'enregistrement de sociétés en nom collectif et d'entreprises individuelles, ainsi que des recherches dans les dossiers sur ces entités.

Dans le but de faciliter l'accès à ces dossiers, un contrat a été accordé durant l'exercice en vue d'informatiser l'énorme fichier de la Direction qui compte 1,6 million de dossiers sur des compagnies et des entreprises. Grâce à l'informatisation, la Direction sera en mesure de réduire les délais et d'offrir un meilleur accès à la base de données en permettant aux utilisateurs d'obtenir directement et immédiatement les renseignements désirés. L'informatisation servira également de soutien à l'accroissement des services d'enregistrement au-delà du bureau de Toronto.

Afin que les renseignements lui soient transmis plus rapidement et qu'ils soient plus précis, la Direction a créé une Section de la conformité visant à promouvoir la conformité volontaire et à réduire le

New partnerships, sole proprietorships and business names registered	154	151
Public searches of corporation records	395	406
Public searches of unincorporated entities	131	182

Real Property Registration Branch

In its continuing efforts to modernize the province's land registration system (LRIS), the branch sought a private-sector partner to form a joint venture to develop a land-related information system industry in Ontario. POLARIS, Ontario's automated, property-title indexing and mapping system, is being implemented in provincial land registry offices. It is expected to serve as a catalyst for the development of this industry.

The first 15,000 property registrations to be converted to automation in Metropolitan Toronto were designated under Part II of the Land Registration Reform Act 1984 in February. Within five years, all remaining properties will be designated for access through POLARIS.

Further initiatives to modernize the LRIS were started in the Middlesex East land registry office in London. This pilot project will determine the feasibility of converting all properties to the Land Titles System as part of POLARIS.

Public service was also greatly improved, with 24 designated offices providing bilingual services. Of these, 12 offer fully bilingual services, while the remainder provide limited French-language services.

Implementation of microcomputer applications, such as processing writs of execution, and Day Book and Fee Receiving Sheets (DBFR), continued to be a high priority in the branch's efforts to increase direct access to real property records. Currently, 21 offices operate under the automated writs of execution system and 27 use the DBFR system.

Personal Property Registration Branch

Continuing to advance development of the branch computer system to better serve client groups and handle a growing volume of information was a major area of activity over the year. The benefits of the new system will be provided under the Personal Property Security Act, 1989, (PPSA), and the Repair and Storage Liens Act, 1989, which received third reading and royal assent in March, 1989. The new PPSR system will also allow for direct access inquiries from businesses.

nombre de renseignements non déclarés ou en retard et le nombre de renseignements erronés ou trompeurs.

QUELQUES CHIFFRES :

	1987-1988	1988-1989
	(en milliers)	
Compagnies et associations actives enregistrées	455	484
Compagnies étrangères incluses	2	2
Sociétés en nom collectif, entreprises individuelles et appellations commerciales enregistrées	1 005	1 143
Nouvelles entreprises constituées en personne morale	63	60
Nouvelles sociétés en nom collectif, entreprises individuelles et appellations commerciales enregistrées	154	151
Recherches dans les dossiers sur les compagnies	395	406
Recherches dans les dossiers sur les entreprises non constituées en personne morale	131	182

Direction de l'enregistrement immobilier

Soucieuse de poursuivre la modernisation du système informatisé d'enregistrement immobilier de la province («LRIS»), la Direction s'est associée à une entreprise du secteur privé pour créer une entreprise en participation visant à mettre au point une industrie de systèmes informatisés reliés au domaine de l'immobilier en Ontario. La mise en place de POLARIS, le système informatisé de recherche de titres immobiliers et de cartographie de l'Ontario, est actuellement en cours dans les bureaux d'enregistrement immobilier de la province. On prévoit que ce système agira comme catalyseur dans le développement de cette industrie.

Les 15 000 premiers enregistrements immobiliers à être convertis au système informatisé dans la région métropolitaine de Toronto ont été réalisés au mois de février en vertu de la deuxième partie de la Loi de 1984 portant réforme de l'enregistrement des droits. D'ici cinq ans, tous les titres immobiliers auront été convertis pour être accessibles par l'entremise de POLARIS.

D'autres initiatives visant à moderniser le système informatisé d'enregistrement immobilier ont vu le jour au bureau d'enregistrement immobilier de Middlesex Est situé à London. Ce projet expérimental déterminera la possibilité de convertir tous les droits immobiliers au «Système d'enregistrement des droits

In anticipation of the repeal of the Corporation Securities Registration Act, administrative responsibility for this bill was transferred in February, 1989, to the Personal Property Registration Branch from Companies Branch.

FAST FACTS:

	'87-'88	'88-'89
	(figures listed in 000s)	
Registrations	1,650	1,614
Public searches	860	865

Office of the Registrar General

For people living near Sudbury or Ottawa, it was easier to obtain birth, marriage and death certificates in 1988. Access to the application forms in these land registry offices continued the trend of decentralizing government services.

Under the Change of Name Act, 1986, which provides simple, inexpensive procedures for what was previously an expensive and lengthy legal process, 23,000 people changed their names.

No obvious trends were revealed by the records the office maintains on births, marriages or deaths in the province. However, divorce registrations were down 30 per cent as a result of the demand levelling off in this second year following changes in federal divorce laws.

The Office of the Registrar General continued to plan for the move to Thunder Bay. Because most birth, death, marriage and divorce registrations are sent by post or courier, service to the public will not be affected by this move.

The statistics collected by the office accurately reflect the profile of Ontarians and provide valuable information to groups such as Statistics Canada, municipal planners and demographers. Everything from most popular names for babies to future school enrolments can be ascertained from statistics maintained by the Office of the Registrar General.

FAST FACTS:

	'87	'88
	(figures listed in 000s)	
Documents issued	477	534
Geneological searches conducted	3	5
Marriages registered	74	80
Births registered	130 *	138 *

* *Registration for births continues to be accepted until Dec. 31 of the year following the birth.*
Note: *Figures available for the Office of the Registrar General are based on calendar years.*

immobiliers» faisant partie de POLARIS.

Par ailleurs, les services à la clientèle ont été grandement améliorés par l'introduction de services bilingues dans 24 bureaux. De ce nombre, douze bureaux offrent des services complets en français tandis que les autres n'offrent que des services limités dans cette langue.

La mise en place de micro-ordinateurs, permettant entre autres l'inscription des brefs d'exécution, et du «Day Book and Fee Receiving Sheets» (DBFR) fait toujours partie de la liste des priorités de la Direction dans son effort d'augmenter l'accès direct aux renseignements de nature immobilière. Actuellement, 21 bureaux sont en mesure d'effectuer l'inscription informatisée des brefs d'exécution et 27 bureaux utilisent le système DBFR.

Direction de l'enregistrement des sûretés mobilières

Le développement du système informatique de la Direction, dans le but de mieux servir les groupes de clientèle et de traiter un plus grand volume de renseignements, a continué de retenir l'attention de la Direction au cours de l'exercice. Les avantages du nouveau système seront stipulés dans la Loi de 1989 sur les sûretés mobilières et dans la Loi de 1989 sur le privilège des réparateurs et des entreposeurs. Ces lois ont été adoptées en troisième lecture et ont reçu la sanction royale au mois de mars 1989. Le nouveau système d'enregistrement des sûretés mobilières permettra également aux entreprises d'avoir l'accès direct aux renseignements désirés.

En prévision de l'abrogation de la Loi sur l'enregistrement des sûretés constituées par les compagnies et associations, la responsabilité administrative de ce projet de loi a été transférée en février 1989 de la Direction des compagnies à la Direction de l'enregistrement des sûretés mobilières.

QUELQUES CHIFFRES :

	1987-1988	1988-1989
	(en milliers)	
Enregistrements	1 650	1 614
Recherches	860	865

Bureau du registraire général

Les gens qui habitent près de Sudbury ou d'Ottawa ont eu plus de facilité à obtenir des certificats de naissance, de mariage et de décès en 1988. L'accès aux demandes de certificat dans les bureaux d'enregistrement immobilier s'inscrit dans la tendance à la décentralisation des services gouvernementaux.

Acts administered:

Bills of Sale Act
Boundaries Act
Business Corporations Act, 1982
Certification of Titles Act
Change of Name Act
Condominium Act
Corporation Securities Registration Act
Corporations Act
Corporations Information Act
Extra-Provincial Corporations Act, 1984
Land Registration Reform Act
Land Titles Act
Limited Partnerships Act
Marriage Act
Partnerships Act
Partnerships Registration Act
Personal Property Security Act
Registry Act
Vital Statistics Act

Assistant Deputy Minister:
A. F. Daniels

Director of Companies Branch:
D. Nagel

Avec la Loi de 1986 sur le changement de nom, qui prévoit une procédure plus simple et moins coûteuse comparativement au processus juridique préalablement en place, 23 000 personnes ont changé leur nom.

Aucune tendance particulière n'est ressortie des statistiques du Bureau concernant les naissances, les mariages ou les décès dans la province. Cependant, le nombre de divorces a diminué de 30 % en raison de la stabilisation des demandes en cette deuxième année faisant suite aux modifications apportées à la loi fédérale sur le divorce.

Le Bureau du registraire général prévoit toujours déménager à Thunder Bay. Étant donné que les demandes et envois de certificats de naissance, de décès, de mariage et de divorce se font le plus souvent par la poste ou par messager, le déménagement ne devrait pas occasionner de changement dans les services offerts au public.

Les statistiques recueillies par le Bureau donnent une image fidèle des Ontariens et représentent une source précieuse de renseignements pour des groupes tels que Statistique Canada, les urbanistes et les démographes. Le Bureau du registraire général permet d'obtenir des renseignements sur à peu près n'importe quoi, depuis les effectifs scolaires futurs jusqu'aux prénoms les plus populaires donnés aux nouveau-nés.

QUELQUES CHIFFRES :

	1987	1988
	(en milliers)	
Documents délivrés	477	534
Recherches généalogiques	3	5
Mariages enregistrés	74	80
Naissances enregistrées	130 *	138 *

* *L'enregistrement des naissances survenues en 1988 peut se faire jusqu'au 31 décembre 1989.*
***Remarque** : Les chiffres fournis au Bureau du registraire général correspondent à l'année civile.*

Lois dont l'administration relève de la Division :
Loi sur les actes de vente mobilière
Loi sur le bornage
Loi de 1982 sur les compagnies
Loi sur l'enregistrement des droits immobiliers
Loi sur le changement de nom
Loi sur la copropriété par déclaration
Loi sur l'enregistrement des sûretés constituées par les compagnies et associations
Loi sur les compagnies et associations
Loi sur les renseignements exigés des compagnies et

Director of Personal Property Registration Branch:
R. E. Gage

Director of Real Property Registration Branch:
R. A. Logan

Registrar General:
D. H. Georgas

associations
Loi de 1984 sur les compagnies extraprovinciales
Loi de 1984 portant réforme de l'enregistrement des droits immobiliers
Loi sur l'enregistrement des actes
Loi sur l'enregistrement des sociétés en nom collectif
Loi sur le mariage
Loi sur la certification des titres de propriété immobilière
Loi sur l'état civil
Loi sur les sociétés en commandite
Loi sur les sûretés mobilières
Loi sur les sociétés en nom collectif

Sous-ministre adjoint :
A.F. Daniels

Directeur, compagnies :
D. Nagel

Directeur, enregistrement des sûretés mobilières :
R.E. Gage

Directeur, enregistrement immobilier :
R.A. Logan

Registraire générale adjointe :
D.H. Georgas

Technical Standards Division

SAFETY EXPERTS SERVING ONTARIO

The division provides the expertise needed to promote the highest safety standards in elevating devices, hydrocarbon fuels, pressure vessels and upholstered and stuffed articles. The four branches license, certify, register and inspect the operations of suppliers of a wide range of goods and services, including ski-lifts and gasoline storage facilities, babies' plush toys and propane refrigerators.

In addition to elevators, the Elevating Devices Branch deals with escalators, moving walkways,

La Division des normes techniques

DES EXPERTS EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ AU SERVICE DE L'ONTARIO

La Division possède la compétence nécessaire pour promouvoir des normes très élevées en matière de sécurité pour les appareils de levage, les combustibles à base d'hydrocarbures, les appareils sous pression et les articles rembourrés. Ses quatre directions sont responsables de la délivrance des permis, de la certification, de l'enregistrement et de l'inspection des opérations de fournisseurs couvrant une vaste gamme de biens et services parmi lesquels on compte les télésièges et les installations servant à l'entreposage de l'essence,

industrial hoists and lifts, amusement rides and ski-lifts.

Promoting safe use of gasoline, propane and other hydrocarbon fuels is the responsibility of the Fuels Safety Branch.

The safe design, construction, installation and operation of boilers and pressure vessels is the concern of the Pressure Vessels Safety Branch.

Upholstered and Stuffed Articles Branch ensures the quality of filled articles, such as mattresses, life preservers and padded chairs.

Elevating Devices Branch

Ontario's building boom was reflected in a rapid increase in the number of elevator installations during the year. More than 1,200 devices were installed and newly licensed.

Following up last year's investigation of devices to deter elevator joyriders, this year saw the first installations of such mechanisms in Ontario. Designs for the equipment are now available to all elevator owners.

Standards were developed for new safety devices to prevent the upward overspeeding of elevators and hoists. The plan for enhanced safety was initiated following a tragic malfunction on a construction hoist at Toronto's Scotia Plaza site in 1987.

Initial inspections were conducted and permits issued for the operation of all amusement rides in Ontario. This was the first full year of amusement device regulation by the provincial government. Previously, the authority was allocated to municipalities.

FAST FACTS:

	'87-'88	'88-'89
	(* figures listed in 000s)	
Investigations	5 *	.4 *
Inspections	15.5 *	16.0 *
Reinspections	10.2 *	11.5 *
Contractors registered	552	565
Amusement device licensees	124	126

Fuels Safety Branch

Branch staff continued to promote the safe use of hydrocarbon fuels through inspections, public awareness campaigns and standards development to keep pace with technological development.

Highlights of the public awareness program included emphasis on the safe use of propane appliances, and chimney and furnace inspections.

les animaux en peluche pour les enfants et les réfrigérateurs au propane.

Outre les ascenseurs, la Direction des appareils de levage s'occupe des escaliers mécaniques, des trottoirs roulants, des ascenseurs de chantier et monte-charge, des attractions et des télésièges.

La Direction de la sécurité des combustibles promouvoit l'utilisation sécuritaire de l'essence, du propane et des combustibles à base d'hydrocarbures.

La Direction de la sécurité des appareils sous pression mise sur la sécurité dans la conception, la construction, l'installation et le fonctionnement des chaudières et des appareils sous pression.

La Direction des articles rembourrés assure la qualité des articles rembourrés tels que les matelas, les gilets de sauvetage et les chaises rembourrées.

Direction des appareils de levage

La forte poussée qu'a connue l'Ontario dans le domaine de la construction a entraîné une augmentation rapide du nombre d'ascenseurs installés au cours de l'exercice. On compte plus de 1 200 installations et nouveaux permis.

Pour faire suite aux évaluations de l'an dernier relativement à des dispositifs visant à dissuader les amateurs de «tours» sur les toits d'ascenseurs, les premiers dispositifs de ce genre ont été installés cette année en Ontario. Des plans sont maintenant disponibles pour tous les propriétaires d'ascenseurs.

Des normes ont été établies pour de nouveaux mécanismes de sécurité destinés à prévenir la tendance à l'augmentation de la vitesse des ascenseurs et des monte-charge. La décision de resserrer la sécurité a fait suite à une tragédie survenue en 1987 en raison du mauvais fonctionnement d'un ascenseur de chantier sur l'emplacement de Scotia Plaza à Toronto.

Les premières inspections ont été effectuées et des permis ont été délivrés pour le fonctionnement de toutes les attractions en Ontario. Il s'agissait de la première année complète après l'entrée en vigueur des règlements sur les attractions préparés par le gouvernement provincial. Cette responsabilité relevait auparavant des municipalités.

QUELQUES CHIFFRES :

	1987-1988	1988-1989
	(* en milliers)	
Enquêtes effectuées	0,5 *	0,4 *
Inspections	15,5 *	16,0 *
Réinspections	10,2 *	11,5 *
Entrepreneurs enregistrés	552	565
Permis d'attractions	124	126

The branch also participated, with industry, other ministries and standards-writing organizations, on several committees and task forces. Among these was the Government-Industry Committee on the Siting of Propane and Natural Gas Transportation Fuel Facilities.

The first concensus standard on natural-gas service regulating devices (CGA 6.18) has been under development with the participation of interested parties from four Canadian provinces and the United States. The standard's requirements will include an environmental test to ensure that regulators do not create unsafe conditions when exposed to severe weather conditions.

The branch implemented regulations to ban the sale or installation of unvented propane refrigerators and issued a new natural-gas utilization code.

The Gasoline Handling Act Amendment Act, which received royal assent on June 29, requires that all locations of private automotive fuel supplies (gasoline and diesel) be made known to the branch. Fuels Safety Branch will contact operators to advise of the Jan. 1, 1991 deadline requiring the upgrading of underground storage tanks installed prior to May 1, 1974.

The natural-gas distribution system on Six Nations Indian Reserve was upgraded to a level similar to other Ontario systems. This was achieved by requiring the distributor to repair four leaks, replace piping components and prepare specifications and manuals for the installation of new pipe and operation of the system.

FAST FACTS:

	'87-'88	'88-'89
Investigations	403	369
Inspections	12,191	12,514
Prosecutions	56	85
Provincial offences notices issued	92	67
Operator's licences (service stations, propane outlets and tank trucks)	13,463	13,234
Contractor registrations (natural gas, propane, fuel oil and petroleum products)	4,149	4,084
Certificates issued (gas and propane fitters, oil-burner mechanics and pipeline inspectors)	66,485	71,349

Direction de la sécurité des combustibles

Le personnel de la Direction a continué de promouvoir l'utilisation sécuritaire des combustibles à base d'hydrocarbures grâce à des inspections, des campagnes de sensibilisation du public et à de nouvelles normes tenant compte des progrès techniques.

Les programmes visant à sensibiliser le public ont principalement souligné l'utilisation sécuritaire des appareils au propane et l'inspection des cheminées et des chaudières.

De concert avec l'industrie, d'autres ministères et des organismes de normalisation, les représentants de la Direction ont participé à plusieurs comités et groupes de travail dont le Comité bipartite (gouvernement et industrie) sur l'emplacement des installations de ravitaillement en propane et en gaz naturel utilisés comme carburant.

La première norme collective portant sur les régulateurs de service de gaz naturel (ACG 6.18) a été mise au point avec la participation des parties intéressées de quatre provinces canadiennes et des États-Unis. Les exigences relatives à cette norme porteront entre autres sur un test de l'environnement dans le but d'assurer que les régulateurs ne sont pas la cause de conditions dangereuses lorsqu'ils doivent faire face à des conditions climatiques rigoureuses.

La Direction a également mis en application des règlements visant à interdire la vente ou l'installation de réfrigérateurs au propane sans tuyau et a émis un nouveau code d'utilisation pour le gaz naturel.

La Loi modifiant la Loi sur la manutention de l'essence, qui a reçu la sanction royale le 29 juin dernier, stipule que la Direction doit être mise au courant de tous les emplacements de carburant (essence et diesel) pour les véhicules automobiles à l'usage des particuliers. La Direction de la sécurité des combustibles communiquera avec les exploitants afin de les aviser que le 1er janvier 1991 est la date limite pour moderniser les réservoirs d'entreposage souterrains qui ont été installés avant le 1er mai 1974.

Le réseau de distribution de gaz naturel de la Réserve indienne des Six Nations a été modernisé de façon à le rendre similaire à celui des autres réseaux existant en Ontario. Pour cette opération, le distributeur a dû réparer quatre fuites, remplacer de la tuyauterie et préparer un cahier des charges et des manuels de directives concernant l'installation d'une nouvelle conduite et le fonctionnement du réseau.

Pressure Vessels Safety Branch

The branch is responsible for ensuring the safety of pressure components in a wide range of facilities, including hospitals, steel mills, petrochemical plants and nuclear and thermal generating plants.

To keep pace with technological change, industrial development, environmental concerns and increasing public interest in safety, the branch is reviewing two major pieces of legislation. The review process is expected to bring about revisions to the Operating Engineers Act and the Boilers and Pressure Vessels Act.

This year, reciprocal inspection agreements were finalized with agencies in Europe and Japan. Offshore manufacturers exporting pressure vessels to Ontario will be inspected by local agencies, providing a saving in overseas travel costs. Stringent international codes and standards for the industry make this agreement possible.

The branch spearheaded the development of new standards for high-pressure, alternate-fuel tanks used on some trucks and transit buses. New standards for nuclear and non-nuclear pressure vessels were also written by committees representing the branch, industry, labour associations, Crown agencies and the Canadian Standards Association.

The branch continued to participate in design reviews and inspections of pressure components at the Darlington Nuclear Generating Station, scheduled for start-up in 1989.

The branch co-operates with Ontario Hydro and the Atomic Energy Control Board to promote high safety and labor standards in the industry.

FAST FACTS:

	'87-'88	'88-'89
Designs reviewed and registered	1,997	2,621
Welding procedures reviewed and registered	847	673
Quality-assurance programs audited,		
Domestic	104	53
Overseas	9	5
Inpections,		
In-service	1,840	4,592
Custom fabricated	45,823	49,395
Multiple (vessels mass produced)	144,918	151,074
Welders certified	13,978	17,159
Operating engineers,		
Certificates of qualification issued	1,291	1,165
Certificates of qualification renewed	8,779	9,248

QUELQUES CHIFFRES :

	1987-1988	1988-1989
Enquêtes	403	369
Inspections	12 191	12 514
Poursuites	56	85
Avis d'infraction signifiés	92	67
Permis d'exploitation (stations-service, postes de ravitaillement en propane et camions-citernes)	13 463	13 234
Enregistrements d'entrepreneurs (gaz naturel, propane, mazout et produits du pétrole)	4 149	4 084
Certificats délivrés (installateurs de conduites de propane et gaz, mécaniciens de chaudières et inspecteurs de pipelines)	66 485	71 349

Direction de la sécurité des appareils sous pression

La Direction est tenue d'assurer la sécurité des appareils sous pression tant dans les hôpitaux, les aciéries, les usines pétrochimiques que dans les centrales nucléaires et thermiques.

Afin d'être à la fine pointe des changements technologiques, du développement industriel, des questions écologiques et de l'intérêt croissant du public en matière de sécurité, la Direction procède à la révision de deux lois importantes. Ce processus devrait entraîner des modifications à la Loi sur les mécaniciens d'exploitation et à la Loi sur les chaudières et appareils sous pression.

Au cours de l'exercice, des ententes réciproques en matière d'inspection ont été conclues avec des organismes européens et japonais. Les fabricants d'outre-mer qui exportent des appareils sous pression en Ontario seront inspectés par des organismes locaux, évitant ainsi des déplacements coûteux. Ces ententes sont rendues possibles grâce à l'élaboration de normes et règlements internationaux rigoureux.

La Direction a été à l'origine de la mise en oeuvre de nouvelles normes applicables aux réservoirs haute pression, aux réservoirs pour carburant de remplacement prévus sur certains camions et autobus. De nouvelles normes pour les appareils sous pression, nucléaires et non nucléaires, ont également été mises au point par des comités représentant la Direction, l'industrie, les associations de travailleurs, les sociétés d'État et l'Association canadienne de normalisation.

La Direction a poursuivi sa participation dans l'étude de plans et l'inspection d'appareils sous pres-

Upholstered and Stuffed Articles Branch

Retailers and consumers across the province benefit from the activities of this branch. It regulates the content of a surprising array of goods, ranging from armchairs and comforters to clothing, sporting goods and toys — all of which must display the familar white tag.

The number of registrants, the majority of which are offshore manufacturers exporting goods to Ontario, rose by 23 per cent this year. Inspections at wholesale, distribution and retail outlets provide the primary means for branch regulation of this sector.

It is impossible to check each of the millions of regulated articles sold in Ontario. For this reason, the branch works together with Ontario manufacturers and importers, encouraging them to monitor the quality of imports and to develop a self-regulatory approach to their industry.

Random inspections and reports from the industry result in the branch requiring the relabelling of millions of dollars worth of merchandise each year.

FAST FACTS:

	'87-'88	'88-'89
Inspections	2,474	2,870
Registrations	3,171	3,903
Articles laboratory tested	506	488

Acts administered:

Amusement Devices Act, 1986
Boilers and Pressure Vessels Act
Elevating Devices Act
Energy Act
Gasoline Handling Act
Operating Engineers Act
Upholstered and Stuffed Articles Act

Assistant Deputy Minister:
G. H. Mills

Director of Elevating Devices Branch:
T. G. Smith

Director of Fuels Safety Branch:
R. H. Clendining

Director of Pressure Vessels Safety Branch:
G. Grodecki

sion à la centrale nucléaire de Darlington dont l'ouverture est prévue en 1989.

De concert avec Ontario Hydro et la Commission de contrôle de l'énergie atomique, la Direction favorise un niveau élevé de sécurité et de normes de travail dans l'industrie.

QUELQUES CHIFFRES :

	1987-1988	1988-1989
Plans étudiés et homologués	1 997	2 621
Méthodes de soudure étudiées et homologuées	847	673
Programmes d'assurance de la qualité contrôlés		
Ontario	104	53
outre-mer	9	5
Inspections		
matériel en service	1 840	4 592
fabriqué sur mesure	45 823	49 395
fabriqué en nombre (véhicules fabriqués en série)	144 918	151 074
Soudeurs agréés	13 978	17 159
Mécaniciens d'exploitation certificats de compétence délivrés	1 291	1 165
certificats de compétence renouvelés	8 779	9 248

Direction des articles rembourrés

Les détaillants et les consommateurs de la province sont la principale cible de la Direction. Celle-ci réglemente le contenu d'une foule d'articles, depuis les fauteuils et les édredons jusqu'aux vêtements, articles de sport et jouets, qui doivent tous porter l'étiquette blanche bien connue.

Le nombre d'examens, dont la majorité ont été effectués sur des biens provenant de fabricants étrangers qui exportent en Ontario, a augmenté de 23 % durant l'exercice. Les inspections chez les grossistes, les distributeurs et les détaillants constituent la principale raison d'être de la réglementation de la Direction dans ce secteur.

Il est impossible de vérifier chacun des millions d'articles réglementés qui sont vendus en Ontario. C'est pourquoi la Direction travaille avec les fabricants et importateurs de l'Ontario afin de les encourager à contrôler la qualité des importations et à mettre au point une autoréglementation au sein de leur industrie.

La suite des inspections au hasard et des rapports provenant de l'industrie, la Direction doit chaque année apposer de nouvelles étiquettes sur de la mar-

Director of Upholstered and Stuffed Articles:
M. A. Fitzpatrick

chandise évaluée à des millions de dollars.

QUELQUES CHIFFRES :

	1987-1988	1988-1989
Inspections	2 474	2 870
Examens	3 171	3 903
Échantillons prélevés	506	488

Lois dont l'application relève de la Division :
Loi de 1986 sur les attractions
Loi sur les chaudières et appareils sous pression
Loi sur les ascenseurs et appareils de levage
Loi sur les hydrocarbures
Loi sur la manutention d'essence
Loi sur les mécaniciens d'exploitation
Loi sur les articles rembourrés

Sous-ministre adjoint :
G.H. Mills

Directeur, appareils de levage
T.G. Smith

Directeur, sécurité des combustibles
R.H. Clendining

Directeur, sécurité des appareils sous pression
G. Grodecki

Directeur, articles rembourrés
M.A. Fitzpatrick

Policy and Administration

ENHANCING PUBLIC SERVICE THROUGH INCREASED PRODUCTIVITY

Information Technology Division

The division manages all aspects of the ministry's information systems and provides related support to program areas. Increasing service to the public by improving ministry productivity through the application of information technology is its goal.

Following a long-term strategic plan developed the previous year, the division began the process of introducing a distributed computer-telecommunications (Level II) network, electronically linking all ministry offices.

Politiques et administration

AMÉLIORATION DES SERVICES AU PUBLIC TOUT EN AUGMENTANT LA PRODUCTIVITÉ

Division de la technologie de l'information

La Division assure la gestion de tous les aspects des systèmes d'information du ministère de même que le soutien nécessaire à ses programmes. Elle a pour objectif d'améliorer la prestation des services au public et la productivité au sein du ministère et ce, par l'entremise de l'informatique.

Après avoir formulé un plan de stratégies à long terme au cours de l'exercice précédent, la Division a commencé l'implantation d'un réseau réparti de

The division's network operations section provides systems support and management of the minicomputer network, and overall co-ordination of the voice- and data-telecommunications network, all part of the ministry's strategic plan. The section participates in the technical review and evaluation of potential uses of new technology as it relates to the Level II network. A major accomplishment of the section in the past year was the design and implementation of the initial Level II network with four processors and 140 workstations located in the Toronto area. Following a review of the ministry's telephone system, a decision was also made to convert to upgraded CENTREX III facilities, providing improved service at reduced cost.

Information Systems Services Branch

The branch assists ministry programs in hardware selection, sizing and installation, program development and information-technology training. The end-user services section provides computing assistance to ministry staff, encouraging individuals to develop individualized applications.

Developing systems to support upholstered and stuffed articles inspection, and a compliance- logging system, were ongoing branch projects during the past year. Major projects included an application for Personal Property Security Registration as well as a strategic technology plan for the Liquor Licence Board of Ontario. Assistance in formulating strategic technology plans for Technical Standards and Business Practices divisions was also given.

Information Technology Planning Branch

The branch is responsible for:

- developing corporate information-technology plan policies, standards and guidelines;
- information-resource management, and providing support for corporate database design;
- reviewing ministry programs for potential productivity improvements through the application of new technologies; and
- conducting major tenders for corporate information technology requirements.

During the past year, the branch selected standard technologies for minicomputers, database management and office-automation software. A project to identify information requirements and opportunities for sharing information on ministry-regulated organizations and individuals was completed. The process for selecting document-

téléinformatique (Niveau II) afin de relier tous les bureaux du ministère.

La section de l'exploitation du réseau de la Division assure le soutien informatique et la gestion du réseau des mini-ordinateurs, ainsi que la coordination globale du réseau de télécommunications vocales et de télécommunications des données, qui font tous partie du plan stratégique du ministère. La section participe à l'examen et à l'évaluation techniques des utilisations éventuelles de la nouvelle technologie en fonction de son lien avec le réseau du Niveau II. Une réalisation importante de la section au cours du dernier exercice a été la conception et la mise en place du premier réseau du Niveau II qui est constitué de quatre unités centrales et de 140 postes de travail situés dans la région de Toronto. Après avoir passé en revue le système téléphonique du ministère, on a décidé de le convertir au système CENTREX III, plus moderne, et qui offre ainsi un meilleur service à des coûts moindres.

Direction des services des systèmes d'information

La Direction aide les représentants des programmes du ministère dans le choix, l'évaluation de la puissance et l'installation du matériel, dans l'élaboration de programmes et dans la formation en matière de technologie de l'information. La section des services aux utilisateurs offre quant à elle de l'aide au personnel du ministère sur des questions d'informatique et l'encourage à élaborer des systèmes d'application personnalisés.

Au cours du dernier exercice, les projets de la Direction avaient trait à l'inspection des articles rembourrés et à l'établissement d'un registre d'observation de la loi. Parmi les projets importants figurent un système d'application destiné à la Direction de l'enregistrement des sûretés mobilières et des plans de stratégies en matière de technologie pour la Division des normes techniques et la Division des pratiques commerciales.

Direction de la planification de la technologie de l'information

Les responsabilités de la Direction sont les suivantes :

- élaborer des plans, des politiques, des normes et des directives pour le ministère en matière de technologie de l'information;
- assurer la gestion des ressources informatiques et aider dans la conception de bases de données pour le ministère;
- étudier les programmes du ministère en vue

imaging technology ministry-wide was also initiated by the branch.

Executive Director:
B. A. McKinnon

Director of Information Systems Services Branch:
W. J. Baxter

Director of Information Technology Planning Branch:
R. E. Binsell

Legal Services Branch

Preparing and amending legislation and regulations to promote fairness and equity in the marketplace is the role of the Legal Services Branch. The branch also represents MCCR in prosecutions and litigation and provides legal advice and consultation on ministry-related matters.

In the course of the year, five new pieces of legislation, five amended acts and 52 regulations were presented in the legislature. In addition to the new Prepaid Services Act and Motor Vehicle Repair Act (see Business Practices Division, p. 8), the Personal Property Security Act, 1989, providing enhanced protection for Ontario lenders and borrowers, received royal assent during the year. A new Wine Content Act was also proclaimed in force in September. Other acts receiving royal assent during the year were:

Consumer Reporting Amendment Act, 1988,
Gasoline Handling Amendment Act, 1988, and
Repair and Storage Liens Act, 1989.

Three acts received first reading in the legislature:

Amusement Devices Amendment Act, 1989,
Elevating Devices Amendment Act, 1989, and
Energy Amendment Act, 1989.

New or amending regulations to the following acts have been filed:

Amusement Devices Act,
Business Corporations Act,
Cemeteries Act,
Change of Name Act,
Corporations Act,
Corporations Information Act,
Corporation Securities Registration Act,
Energy Act,
Extra-Provincial Corporations Act,
Gasoline Handling Act,

d'éventuelles améliorations de la productivité par la mise en application de nouvelles technologies; et
- procéder à d'importants appels d'offres relativement aux exigences du ministère en matière de technologie de l'information.

Au cours du dernier exercice, le choix de la Direction s'est porté sur des technologies reconnues pour les mini-ordinateurs, la gestion de bases de données et le logiciel de bureautique. On a par ailleurs terminé l'identification des besoins en matière d'information des organismes et des personnes relevant du ministère, ainsi que les moyens de faciliter la diffusion des renseignements. La Direction a également entrepris le processus de sélection d'une technologie d'imagerie de la documentation prévue pour l'ensemble du ministère.

Directeur général :
B.A. McKinnon

Directeur, services des systèmes d'information :
W.J. Baxter

Directeur, planification de la technologie de l'information :
R.E. Binsell

Services juridiques

La Direction des services juridiques élabore de nouveaux textes de loi et règlements ainsi que des amendements en vue de promouvoir la justice et l'équité. Elle représente également le ministère de la Consommation et du Commerce dans les cas de poursuites et de litiges et offre des conseils d'ordre juridique pour toute question relevant du ministère.

Durant l'exercice, cinq nouvelles lois ont été déposées, cinq ont été modifiées et 52 règlements ont été présentés à l'Assemblée législative. En plus de la nouvelle Loi sur les services prépayés et de la nouvelle Loi sur les réparations de véhicules automobiles (voir la Division des pratiques commerciales à la page 8), la Loi de 1989 sur les sûretés mobilières, qui assure une plus grande protection aux prêteurs et aux emprunteurs de l'Ontario, a reçu la sanction royale au cours de l'exercice. Une nouvelle Loi sur le contenu du vin a également été promulguée au mois de septembre. Les lois suivantes ont reçu la sanction royale durant l'exercice :

La Loi de 1988 modifiant la Loi sur les renseignements concernant le consommateur
La Loi de 1988 modifiant la Loi sur la manutention de l'essence

Land Titles Act,
Liquor Control Act,
Liquor Licence Act,
Marriage Act,
Motor Vehicle Dealers Act,
Motor Vehicle Repair Act,
Partnerships Registration Act,
Prepaid Services Act,
Real Estate and Business Brokers Act,
Registry Act,
Theatres Act, and
Wine Content Act.

Director:
J. M. Cooper

Policy and Planning Branch

Branch responsibilities include issues management, policy analysis and development and liaison with other jurisdictions. Support is provided to the ministry's program-evaluation and strategic-planning initiatives.

The branch was instrumental in formulating the ministry's response to trade-related issues in the area of beverage-alcohol policy. These issues arose as a result of two international agreements, the first being the U.S.-Canada free trade agreement. The other, between the federal government and the European Community, dealt with sales and marketing practices of provincial liquor boards — including the LCBO. This provided the major focus for the agency unit of the branch during the year.

The branch represents Ontario in discussions with other provinces and the federal government directed toward reducing interprovincial trade barriers for alcoholic beverages.

The most recent step in a process to update Ontario's liquor laws, which began with the March 1987 report of the Advisory Committee on Liquor Regulation, was the completion of a comprehensive review of the Liquor Licence Act.

Co-ordinating the review of consumer protection legislation initiated through the ministry's Legislative Review Project has been the focus of the branch's ministry policy analysis unit. The objective of this major undertaking is the development of omnibus legislation to establish clear standards for an honest and fair marketplace and greater accessibility to laws and justice for Ontario residents.

The branch also continues to participate in a federal-provincial working group on the cost of credit.

La Loi de 1989 sur le privilège des réparateurs et des entreposeurs

Trois lois sont passées en première lecture :

La Loi de 1989 modifiant la Loi sur les attractions
La Loi de 1989 modifiant la Loi sur les appareils de levage
La Loi de 1989 modifiant la Loi sur les hydrocarbures

Des modifications ou des ajouts aux règlements afférents aux lois énumérées ci-dessous ont été déposés :

Loi sur les attractions
Loi sur les compagnies
Loi sur les cimetières
Loi sur le changement de nom
Loi sur les compagnies et associations
Loi sur les renseignements exigés des compagnies et associations
Loi sur l'enregistrement des sûretés constituées par les compagnies et associations
Loi sur les hydrocarbures
Loi sur les compagnies extraprovinciales
Loi sur la manutention de l'essence
Loi sur l'enregistrement des droits immobiliers
Loi sur les alcools
Loi sur les permis de vente d'alcool
Loi sur le mariage
Loi sur les commerçants de véhicules automobiles
Loi sur les réparations de véhicules automobiles
Loi sur l'enregistrement des sociétés en nom collectif
Loi sur les services prépayés
Loi sur le courtage commercial et immobilier
Loi sur l'enregistrement des actes
Loi sur les salles de cinéma
Loi sur le contenu du vin

Directeur :
J.M. Cooper

Politiques et planification

Au nombre des responsabilités de la Direction, on retrouve la gestion des questions traitées, l'élaboration et l'analyse des politiques, ainsi que la liaison avec d'autres compétences. Un appui est également accordé aux travaux d'évaluation de programmes et de planification stratégique du ministère.

La Direction a contribué à formuler la réponse du ministère à l'égard de questions reliées aux échanges touchant la politique sur les boissons alcoolisées. Ces questions ont fait suite à deux accords internationaux. Le premier est l'Accord de libre-échange entre le Canada et les États-Unis et le deuxième est un accord conclu entre le gouvernement fédéral et la

Director:
J. S. Feinberg

Support Services Division

Communications Services, Finance and Administrative Services, Human Resources and Internal Audit and Operational Review form the four branches of the division. They provide administrative assistance to ministry programs and most associated agencies, boards and commissions. The division also offers services through the offices of freedom of information and protection of privacy, and French-language services.

Communications Services Branch

The branch is committed to informing the public of ministry issues, concerns, goals, programs and legislation. Two sections, the Consumer Information Centre (CIC) and the news and information section, combine to achieve this goal.

The education outreach program at the CIC assisted more than 270 teachers and community educators across the province. Distributing more than 11,000 teaching and information materials, the program supported consumer and marketplace-learning activities. Workshops were also conducted to aid consumer and marketplace skills development.

The centre handled more than 135,000 telephone, in-person and mail requests in both French and English. The CIC library provided more than 4,800 items of information and references to consumer educators and ministry staff. From freedom of information legislation to conference planning, ministry-related information was made available in books, reports, journals, films and pamphlets at the CIC. As well, the interlibrary loan system gave access to other collections.

The news and information section maintained its past year's high level of productivity, sending out some 120 press releases and answering more than 2,000 media requests for information on ministry programs and activities. The section also produced 29 legislative statements, 69 speeches and 121 production projects and publications. Communications strategies were developed on a variety of issues.

Finance and Administrative Services Branch

The three branch sections are responsible for operational and financial planning and reporting,

Communauté européenne sur les pratiques de vente et de commercialisation au sein des régies des alcools provinciales, dont la Régie des alcools de l'Ontario. Tels ont été les principaux points qui ont retenu l'attention de «la sous-section des organismes» de la Direction au cours de l'exercice.

La Direction représente le gouvernement de l'Ontario lors de discussions avec d'autres provinces et le gouvernement fédéral; ces pourparlers visent à réduire les barrières tarifaires interprovinciales touchant les boissons alcoolisées.

La plus récente étape d'un processus ayant pour objectif de mettre à jour les lois ontariennes relatives aux boissons alcoolisées, qui a été entamé avec le rapport du mois de mars 1987 présenté par le Comité consultatif sur la réglementation des alcools, a coïncidé avec la fin d'une révision complète de la Loi sur les permis de vente d'alcool.

La section d'analyse des politiques du ministère s'est principalement attachée à coordonner la révision des textes de loi touchant la protection des consommateurs qui a été entreprise dans le cadre du projet de révision des lois. L'objectif de cette importante entreprise est l'élaboration d'une loi d'ensemble en vue d'établir des normes claires pour un marché honnête et équitable, et d'offrir un meilleur accès aux lois et à la justice aux résidents de l'Ontario.

La Direction a également maintenu sa participation à un groupe de travail fédéral-provincial sur les coûts du crédit.

Directeur :
J.S. Feinberg

Division des services de soutien

La Division des services de soutien est constituée de quatre directions, soit la Direction des services de communication, la Direction des finances et des services administratifs, la Direction des ressources humaines et la Direction de la vérification interne. Elles fournissent des services administratifs de soutien aux programmes du ministère, ainsi qu'à la plupart des organismes, régies et commissions qui lui sont associés. La Division offre également des services par l'entremise du Bureau de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée, et du Bureau du coordonnateur des services en français.

Direction des services de communication

La Direction a pour mandat d'informer le public en ce qui a trait aux questions, aux préoccupations, aux objectifs, aux programmes et à la législation qui

accounting, and office and supply procurement for the entire ministry.

Working with ministry program areas, the planning and budgeting services section leads the preparation of the ministry's annual operational plans and estimates submission. The section also co-ordinates financial reporting within the ministry; in the past year, it began a ministry-wide results-management project.

The revenue and expenditure accounting section — with corporate responsibility for account processing, accounting systems and financial reporting — supports program delivery in the various branches, boards and commissions within the ministry and the Ministry of Financial Institutions. During the past year, the high volume of activities in the program areas was reflected in a peak workload for the section. Consistent with the ministry's goal for greater decentralization, the section participated in the revision of various policies and procedures to delegate decision-making and accountability. A study to improve efficiency and provide better support for financial management through a new corporate financial information system was also begun during the year.

Three units within the administrative services section provided the ministry with office and supply support. The accommodation and telecommunications unit reviewed 12 leases for renewal, worked on six capital-program projects, established four additional offices and relocated staff on six floors at 555 Yonge St. The records/forms management unit designed 182 new forms, revised 549 existing forms, arranged the translation of all public forms, new and revised; arranged to transfer 3,532 cubic feet of records to the government records centre and public archives, and arranged the destruction of 11,838 cubic feet of records. The supply and general services unit processed more than 4,000 purchase requisitions, valued at approximately $16.5 million. The copy centre in this unit produced more than four million impressions; the mailroom handled 1.7 million pieces of mail, made 19,000 regular deliveries and 8,000 hand deliveries; the stockroom processed 1,252 stock requisitions.

Freedom of Information and Protection of Privacy Office

The office provides advice and support, enabling the ministry to meet requirements under the Freedom of Information and Protection of Privacy Act.

In its first year of operation, the office processed 128 requests for access to information relating to

touchent le ministère. Deux sections, le Centre d'information des consommateurs (CIC) et la Section des nouvelles et de l'information, contribuent à atteindre l'objectif de la Direction.

Le Programme d'éducation des consommateurs du CIC a aidé plus de 270 enseignants et éducateurs de la province. Avec la distribution de plus de 11 000 documents d'enseignement et d'information, le programme s'est avéré un bon appui pour les activités éducatives en matière de consommation et de commercialisation. Des ateliers ont également été tenus pour améliorer les connaissances sur ces deux questions.

Le centre a répondu à plus de 135 000 demandes de renseignements par téléphone, par la poste ou en personne, tant en français qu'en anglais. La bibliothèque du CIC a fourni aux éducateurs de la collectivité et au personnel du ministère plus de 4 800 documents d'information et de référence. Depuis les lois sur l'accès à l'information jusqu'aux méthodes de planification de conférences, l'information sur des sujets ayant trait au ministère disponible au CIC a pris la forme de livres, de rapports, de journaux spécialisés, de films et de brochures. Le système de prêts entre bibliothèques a par ailleurs donné accès à une plus grande variété de documents.

La Section des nouvelles et de l'information a maintenu le même degré élevé de productivité qu'au dernier exercice en publiant quelque 120 communiqués et en répondant à plus de 2 000 demandes de renseignements de la part des médias concernant les programmes et activités du ministère. La Section a également produit 29 énoncés législatifs, 69 discours et 121 plans de production et publications, en plus de mettre au point des stratégies de communication portant sur une variété de questions.

Direction des finances et des services administratifs

Les trois sections de la Direction sont responsables de l'élaboration des plans d'action et d'organisation financière, de la préparation des rapports opérationnels et des états financiers, des services de comptabilité et de la fourniture des bureaux et des services d'approvisionnement.

En collaboration avec les responsables de projets du ministère, les membres de la Section de la planification et des budgets sont chargés de l'élaboration annuelle des plans opérationnels du ministère et de l'évaluation des soumissions. La Section assure également la coordination des rapports financiers préparés au ministère; durant l'exercice, elle a entamé un projet de gestion par résultats pour l'ensemble du ministère.

MCCR. Appeal decisions are published periodically and are available from the Freedom of Information and Protection of Privacy Office.

Human Resources Branch

Complete human-resources consulting services are provided by the branch to all ministry programs. The branch is also responsible for the administration of recruitment, classification, payroll and benefits.

Employment Equity has been integrated into daily practice, and remains a major commitment for the branch. In keeping with strategic directions and employment equity, an outreach hiring project for regular, part-time employment was completed, offering job opportunities for individuals from many of the targeted groups. These included women, visible minorities, aboriginals, Francophones, handicapped, single parents and the aged.

The organizational development section implemented a revitalized performance-appraisal system. As well, the Workplace Hazardous Materials Information Systems (WHMIS) was established, offering related training throughout the ministry in response to new federal and provincial legislation.

Employee-relations committees continue to work towards improved employee-employer relations. Joint union-management workshops are planned for fall-winter 1989.

La Section de la comptabilité des recettes et des dépenses, ayant des responsabilités générales en matière de rapports et de systèmes comptables de traitement des comptes, facilite la prestation du programme dans les différentes directions, régies et commissions au sein du ministère et du ministère des Institutions financières. Au cours du dernier exercice, le fort volume d'activités des responsables de projets a entraîné une surcharge de travail pour la Section. Conformément aux objectifs du ministère visant une plus grande décentralisation, la Section a participé à la révision de diverses politiques et procédures relatives à la prise de décision et à la responsabilité financière. Une étude a également été entreprise durant l'exercice en vue d'améliorer l'efficacité et d'offrir un meilleur soutien en matière de gestion financière grâce à un nouveau système d'information financière.

Grâce à ses trois sous-sections, la Section des services administratifs a fourni au ministère des locaux et des services d'approvisionnement. La sous-section des locaux et des télécommunications a étudié le renouvellement de douze baux, a participé à six projets relatifs à des programmes d'envergure, a aménagé quatre bureaux supplémentaires et a réinstallé le personnel sur six étages au 555, rue Yonge. La sous-section des dossiers et formulaires a créé 182 nouveaux formulaires, en a remanié 549 et a traduit tous les formulaires, qu'il s'agisse de formulaires nouveaux ou mis à jour, destinés au public. Elle a également coordonné le transport de 3 532 pieds cubes de dossiers au Centre d'entreposage des dossiers du gouvernement et aux Archives publiques et procédé à la destruction de 11 838 pieds cubes de dossiers. La sous-section chargée des achats et des services généraux a répondu à plus de 4 000 demandes d'achat dont la valeur atteint approximativement 16,5 millions de dollars. Le centre de la photocopie de cette sous-section a produit plus de quatre millions de photocopies; le service du courrier a traité 1,7 millions d'enveloppes, a fait 19 000 livraisons régulières et 8 000 livraisons en mains propres; la réserve a répondu à 1 252 demandes de fournitures.

Le Bureau de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée

Le Bureau prodigue des conseils et accorde son soutien au ministère pour lui permettre de satisfaire aux exigences de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

Dans sa première année d'existence, le Bureau a répondu à 128 demandes d'accès à de l'information concernant le ministère de la Consommation et du

Internal Audit and Operational Review Branch

Efficient and economic use of ministry resources; effective financial, managerial and EDP controls; and compliance with legislation and directives are major objectives of the branch. To achieve these goals, branch members continued to review and appraise operational, financial and administrative activities throughout the ministry. The branch also co-ordinates formal ministry responses to all provincial audit reports.

During the past year, the branch participated in one activity review, and conducted special investigations and critiques of draft policies and regulations. Comprehensive value-for-money, electronic data-processing and financial and administrative audits are conducted on an ongoing basis, with one major activity review co-ordinated in the past year. The branch also participated in two major information-technology projects to ensure effective system controls and adequate audit trails for the new computer network.

Office of the French-language Services Co-ordinator

Ministry managers receive advice and assistance from the office on the effective delivery of services in French. In conjunction with the Office of Francophone Affairs and the Ontario French-Language Services Commission, the office helps determine the practical implications of provincial language legislation for the ministry.

Executive Director:
W. E. Steinkrauss

Director of Communications:
A. W. Campion

Director of Finance and Administrative Services:
K. Gardner

Director of Human Resources:
J. G. Walter

Director of Internal Audit:
J. H. Macpherson

Commerce. Les décisions d'appel sont publiées périodiquement et peuvent être obtenues auprès du Bureau de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée.

Direction des ressources humaines

Un service de consultation complet en matière de ressources humaines est offert au ministère par la Direction qui est également responsable de l'administration du recrutement, de la classification, de la paye et des avantages sociaux.

L'équité d'emploi fait maintenant partie des opérations quotidiennes et demeure un engagement principal de la Direction. Pour être conforme aux directives et à la politique d'équité d'emploi, un projet d'envergure a été mené à terme pour l'embauche de personnel régulier, à temps partiel, de façon à offrir des possibilités d'emploi à toutes les personnes des nombreux groupes cibles. Parmi ceux-ci, on compte les femmes, les minorités visibles, les autochtones, les francophones, les personnes handicapées, les parents seuls et les personnes âgées.

La Section du développement organisationnel a mis en place une version améliorée du système d'évaluation du rendement. Elle a également créé le «Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT)» qui permet d'offrir la formation appropriée à tout le personnel du ministère conformément aux nouvelles législations fédérale et provinciale.

Les comités de relation avec le personnel ont poursuivi leurs efforts en vue d'améliorer les relations avec les employés. Des ateliers regroupant le syndicat et la direction sont prévus pour l'automne et l'hiver 1989.

Direction de la vérification interne

La Direction a pour principaux objectifs d'assurer l'utilisation rationnelle et économique des ressources ministérielles, la mise en place de contrôles adéquats en matière de finances, de gestion et de traitement des données, ainsi que la gestion et le respect des lois et des directives en vigueur. Pour ce faire, elle a continué l'étude et l'évaluation des programmes opérationnels, financiers et administratifs du ministère, et coordonné les réponses officielles du ministère à tous les rapports de vérification provinciaux.

Au cours de l'exercice, la Direction a participé à une étude de programme; elle a également mené des enquêtes spéciales tout en répondant aux critiques de projets de directives et de réglementation. Des

Freedom of Information and Protection of Privacy Co-ordinator:
A. Gray

French-language Services Co-ordinator:
A. Desjardins (acting)

vérifications comprenant des études minutieuses d'optimisation des programmes, des vérifications du traitement électronique des données et des activités financières et administratives sont menées de façon régulière tandis qu'une étude de programme importante a été coordonnée durant l'exercice. La Direction a par ailleurs participé à deux importants projets de technologie de l'information visant à assurer l'efficacité des contrôles informatiques et la pertinence des pistes de vérification pour le nouveau réseau informatique.

Bureau du coordonnateur des services en français

Le Bureau donne des conseils et fournit de l'aide aux chefs de service du ministère sur la prestation efficace de services en français. En collaboration avec l'Office des affaires francophones et la Commission des services en français de l'Ontario, le Bureau participe à l'établissement des incidences pratiques de la législation provinciale en matière de langues au sein du ministère.

Directrice générale :
W.E. Steinkrauss

Directeur, service des communications :
A.W. Campion

Directeur, finances et services administratifs :
K. Gardner

Directeur, ressources humaines :
J.G. Walter

Directeur, vérification interne :
J.H. Macpherson

Coordonnateur, accès à l'information et protection de la vie privée :
A. Gray

Coordonnateur, services en français :
A. Desjardins (intérimaire)

Commercial Registration Appeal Tribunal

PROVIDING A FAIR AND PRUDENT APPEAL PROCESS

The Commercial Registration Appeal Tribunal (CRAT) provides a system for appeals of regulatory decisions taken by the ministry and its agencies.

Specifically, businesses and individuals can require a hearing by the tribunal with reference to ministry decisions regarding the issuance, revocation and renewal of licences and refunds of monies under the various compensation funds. Cease-and-desist orders imposed for unfair business practices can also

La Commission d'appel des enregistrements commerciaux

OFFRE UN PROCESSUS D'APPEL JUSTE ET PRUDENT

La Commission d'appel des enregistrements commerciaux (CAEC) offre un système qui permet de faire appel des décisions rendues par le ministère et ses organismes en matière de réglementation.

Plus particulièrement, les entreprises et les particuliers peuvent demander à la Commission d'entendre leur appel des décisions du ministère relatives à la délivrance, à la révocation et au renouvellement des permis et au remboursement de sommes

be appealed to the tribunal.

Most hearings are held at CRAT's Toronto offices, but may be convened anywhere in the province if it suits the parties involved or better serves the public interest.

Regardless of the topic under appeal, the tribunal bases decisions on a specific mandate: to serve the public interest by adhering to the letter of the law.

Appeals relating to the Ontario New Home Warranties Plan Act accounted for almost 50 per cent of CRAT's case load this year. The Real Estate and Business Brokers Act continued to generate a high level of activity.

During the past year, tribunal officials held hearings in many locations, including Barrie, Brantford, Kincardine, Kingston, Ottawa, Owen Sound and Waterloo.

CRAT decisions can be appealed to divisional court. By year-end, 94 appeals of tribunal decisions had been made, of which 34 were withdrawn or abandoned. Four were allowed, 43 dismissed, 12 settled, and one was referred back for a second CRAT hearing.

The tribunal issued 128 orders, including 43 adjournments and six stays. Twenty-nine proposals were confirmed, five were varied and three denied. In cases involving home warranty claims, three appeals were allowed, 20 varied and four denied. Nine consent orders were also signed. There were six orders issued related to other matters.

Efforts to discourage requests for adjournments, particularly at the last minute, were redoubled this year. Tribunal members have long been concerned about adjournments because hearings may be rescheduled a number of times before a case is settled. Great care is taken in setting hearing dates, and the parties involved are advised of the schedule well in advance. Adjournments are often requested on short notice with little consideration for the resulting inconvenience to other parties or the tribunal itself. Lacking the authority to impose costs, CRAT has relied on information programs and written appeals to applicants and solicitors in attempts to control the practice.

FAST FACTS:

The Commercial Registration Appeal Tribunal conducts hearings, at the request of members of the public, related to decisions made by the ministry under a variety of acts. The table below indicates the acts discussed in hearings conducted over the past two fiscal years, and the frequency of hearings related to them.

prévues en vertu des différents fonds d'indemnisation. La Commission peut aussi traiter les questions relatives aux ordonnances de cesser et de s'abstenir imposées en raison d'activités commerciales déloyales.

La majorité des audiences ont lieu dans les locaux de la CAEC à Toronto, mais elles peuvent également se tenir n'importe où dans la province à la demande des parties ou s'il y va de l'intérêt public.

Quel que soit le domaine visé par l'appel, les décisions du tribunal sont rendues en fonction d'un mandat particulier : servir l'intérêt public en faisant respecter la loi.

Près de la moitié des appels entendus par la Commission au cours de l'exercice avaient trait à la Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario. Le nombre d'appels interjetés en vertu de la Loi sur le courtage commercial et immobilier s'est par ailleurs maintenu à un niveau élevé.

Durant le dernier exercice, les fonctionnaires de la CAEC ont tenu des audiences dans de nombreuses municipalités dont Barrie, Brantford, Kincardine, Kingston, Ottawa, Owen Sound et Waterloo.

Il est possible de faire appel des jugements de la Commission auprès de la Cour divisionnaire. Au cours de l'exercice, 94 appels entendus par la Commission ont été présentés devant la Cour, dont 34 ont été annulés ou abandonnés. Elle en a accueilli quatre, en a rejeté 43, en a réglé 12 et en a renvoyé un devant la CAEC pour être entendu de nouveau.

La Commission a émis 128 ordonnances dont 43 renvois et six sursis. Elle a de plus entériné 29 propositions, en a modifié cinq et en a refusé trois. Dans les cas applicables aux demandes d'indemnisation en vertu du Régime de garanties des logements neufs, trois appels ont été accueillis, vingt ont été modifiés et quatre ont été refusés. Neuf jugements convenus ont été signés. La Commission a également émis six ordonnances portant sur d'autres questions.

Au cours de l'exercice, la CAEC a redoublé d'efforts en vue d'éliminer les demandes de renvoi, notamment celles présentées à la dernière minute. La question des renvois préoccupe les membres de la Commission depuis longtemps parce que les audiences peuvent être reportées plusieurs fois avant qu'un cas puisse être réglé. Les dates d'audience sont fixées avec un grand soin et les parties en cause en sont informées suffisamment longtemps à l'avance. Les demandes de renvoi présentées sont souvent accompagnées de courts préavis, sans tenir compte des inconvénients causés aux autres parties ou à la Commission. N'étant pas habilitée à imposer des frais, la CAEC compte sur les programmes d'information et sur les requêtes transmises aux requérants et aux avocats pour tenter d'enrayer cette pratique.

	'87-'88	'88-'89
Liquor Licence Act	35	19
Motor Vehicle Dealers Act	52	21
Ontario New Home Warranties Plan Act	136	82
Real Estate and Business Brokers Act	37	30
Travel Industry Act	6	7
Other	3	6
Total	269	165

Acts giving jurisdiction to the tribunal:

Bailiffs Act
Business Practices Act
Collection Agencies Act
Consumer Protection Act
Consumer Reporting Act
Credit Unions and Caisses Populaires Act
Discriminatory Business Practices Act
Liquor Licence Act
Ministry of Consumer and Commercial Relations Act
Mortgage Brokers Act
Motor Vehicle Dealers Act
Ontario New Home Warranties Plan Act
Paperback and Periodical Distributors Act
Real Estate and Business Brokers Act
Travel Industry Act
Unholstered and Stuffed Articles Act

Chairman:

J. R. Breithaupt

QUELQUES CHIFFRES :

La Commission d'appel des enregistrements commerciaux tient des audiences à la demande de membres du public; celles-ci portent sur des décisions rendues par le ministère à l'égard d'un nombre varié de lois. Le tableau ci-dessous indique les lois dont il a été question lors des audiences entendues au cours des deux derniers exercices, ainsi que la fréquence des audiences se rapportant à chacune des lois.

	1987-1988	1988-1989
Loi sur les permis de vente d'alcool	35	19
Loi sur les commerçants de véhicules automobiles	52	21
Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario	136	82
Loi sur le courtage commercial et immobilier	37	30
Loi sur les agences de voyage	6	7
Autres lois	3	6
Total	269	165

Lois établissant la compétence de la Commission :

Loi sur les agences de recouvrement
Loi sur les agences de voyage
Loi sur les articles rembourrés
Loi sur les caisses populaires et les credit unions
Loi sur les commerçants de véhicules automobiles
Loi sur le courtage commercial et immobilier
Loi sur les courtiers en hypothèques
Loi sur les distributeurs de livres brochés et de périodiques
Loi sur les huissiers
Loi sur le ministère de la Consommation et du Commerce
Loi sur les permis de vente d'alcool
Loi sur les pratiques de commerce
Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires
Loi sur la protection du consommateur
Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario
Loi sur les renseignements concernant le consommateur

Président :

J.R. Breithaupt

Liquor Control Board of Ontario

PUTTING THE CUSTOMER ON TOP

Now well into an era of modernization, the LCBO continues to seek better ways to meet its responsibility for the distribution of alcoholic beverages in Ontario. The board tests products for safety, supervises the sale and transportation of alcoholic beverages and operates 626 liquor stores across the province.

A customer newsletter, a new full-service super store and a toll-free information hotline were all part of the LCBO's drive to improve customer service in the past year. Many other new programs were introduced, and existing ones expanded to help the board become a truly customer-driven retailer.

The introduction of a new product-management policy will go a long way to reaching that goal. Developed in co-operation with suppliers, the policy

La Régie des alcools de l'Ontario

LE CLIENT D'ABORD

Maintenant qu'elle est entrée dans une ère de modernisation, la Régie des alcools de l'Ontario continue de chercher de meilleurs moyens de s'acquitter de son mandat en matière de vente des alcools en Ontario. Elle vérifie la sécurité des produits, surveille la vente et le transport des boissons alcoolisées et exploite 626 magasins dans la province.

Au cours du dernier exercice, la RAO a continué à améliorer les services à la clientèle en publiant un bulletin à l'intention des clients, en ouvrant un hypermarché offrant tous les services et en créant un service de renseignements téléphonique accessible sans frais. De nombreux nouveaux programmes ont été mis en oeuvre et d'autres déjà existants ont fait l'objet d'un développement afin d'aider la Régie à

will give customers a broad selection of products. It will also allow suppliers to more easily move products in and out of the store system as consumers' tastes change.

The newly created position of category manager is a key feature of the policy. These managers will specialize in a single category of products, encouraging more focused, knowledgeable marketing practices.

The new management policy also promotes equal treatment of all products, regardless of origin, as required under Canada's international trade agreements.

Late in the fiscal year, the LCBO's new Infoline was expanded to operate across the province. Infoline provides consumers with toll-free telephone access to information about store products and services. The bilingual service had been successfully tested in the Sudbury region.

The drive to communicate better with customers also sparked the launch of a quarterly newsletter. Called *LCBO Today*, the publication carries columns by recognized wine experts, recipes for popular cocktails, information about products and advice on socially responsible alcohol use. The newsletter is available at LCBO stores.

Physical expansion plays another important role in customer-service improvement at the board. Plans for a new LCBO full-service store were unveiled at year-end and preparations were on target for a May 1989 opening.

The store at Crossroads Business Centre in northwest Toronto, symbolizes the beginning of a new era for the LCBO. Crossroads will feature a warehouse-type product display system and offer a host of new services, emphasizing consumer information and education.

This commitment to helping consumers learn more about LCBO products sparked an expansion of the tastings program to regular stores. Originating in Vintages outlets, the program allows customers to sample small quantities of selected products for a minimum fee based on cost.

Ontario wineries were also given permission to conduct tastings in their own specialty shops.

To ensure all beverage alcohol products meet strict standards of quality control, a new LCBO testing laboratory was opened in January. More than 150 samples of new and current products will be tested there each week.

As well, a pilot project was set up for a computerized cash-register system to link individual stores to head office. This new point-of-sale technology will reduce time-consuming paperwork

devenir un détaillant ayant vraiment à coeur la satisfaction de sa clientèle.

La mise en application d'une nouvelle politique de gestion des nouveaux produits devrait permettre d'atteindre cet objectif. Élaborée en collaboration avec les fournisseurs, cette politique entraînera une plus grande sélection de produits pour la clientèle. Elle permettra également aux fournisseurs d'entrer et de sortir plus facilement leurs produits des magasins en fonction des nouveaux goûts des clients.

Le nouveau poste de «directeur de catégorie» est l'une des principales caractéristiques de la politique. Ces directeurs seront spécialisés dans une seule catégorie de produits, de façon à encourager des méthodes de commercialisation plus au point et mieux documentées.

La nouvelle politique de gestion vise aussi à promouvoir un traitement égal pour tous les produits, sans égard à leurs origines, conformément aux accords de commerce international du Canada.

Depuis la fin de l'exercice, la nouvelle ligne téléphonique Infoline est en fonction dans toute la province. «Infoline» est un service téléphonique gratuit qui permet aux clients d'obtenir des renseignements concernant les produits et services offerts dans les magasins de la RAO. Le service bilingue s'était avéré un succès après avoir été à l'essai dans la région de Sudbury.

La volonté d'assurer de meilleures communications avec la clientèle a également suscité la création d'un bulletin trimestriel : *RAO Actualités*. Cette publication comporte des chroniques écrites par des spécialistes du vin réputés, des recettes de cocktails populaires, des renseignements sur des produits et des conseils sur la responsabilité sociale en matière de consommation d'alcool. Le bulletin est disponible dans les magasins de la Régie des alcools de l'Ontario.

Des projets d'agrandissement ont joué un autre rôle important dans le désir d'améliorer les services à la clientèle. Les plans d'un nouveau magasin offrant tous les services ont été dévoilés à la fin de l'exercice et on en prévoit déjà l'ouverture pour le mois de mai.

Le magasin situé au Crossroads Business Centre au nord-ouest de Toronto est le symbole du début d'une nouvelle ère pour la RAO. Ce magasin aura l'apparence d'un entrepôt et offrira toute une gamme de nouveaux services axés sur l'information et l'éducation du client.

Cet engagement à aider les clients à mieux connaître les produits de la RAO a entraîné l'augmentation du nombre de magasins réguliers où existe un programme de dégustations. À l'origine réservé aux magasins offrant des vins de grand cru, ce programme permet aux clients de goûter à de

and allow for improved stock control. It will also allow the board to easily monitor market trends and sales patterns. Provincewide installation should start in the next fiscal year and is expected to take two years.

FAST FACTS:

	1987	1988	1989 [1]
Sales ($000s)	1,775,296	1,867,684	1,930,319
Net income ($000s)	637,194	641,027	660,445
Permanent employees	3,348	3,460	3,396
Regular products listed	2,988	2,814	2,829
Self-serve stores in operation	558	585	607
Total stores in operation	617	623	626

[1] *Figures available from the LCBO represent calendar years.*

	'87-'88	'88-'89
	(figures listed in 000s)	
Sales by board stores (litres):		
Canadian spirits	54,470	54,597
Imported spirits	12,690	12,630
Canadian wines	34,054	30,457
Imported wines	45,197	43,486
Canadian beers	43,049	42,011
Imported beers	9,711	18,547
Total sales by board stores	199,171	201,728
Sales by Ontario wineries and winery stores	10,595	9,362
Sales by breweries and Brewers' Retail Stores	788,805	776,011

Acts administered:

Liquor Licence Act
Wine Content Act

Chairman:
J. W. Ackroyd

Executive Vice-president:
L. F. Pitura

Senior Vice-president of Operations:
L. C. Gee

petites quantités de certains produits désignés moyennant une faible redevance établie en fonction des coûts.

Les producteurs de vin ontariens ont également obtenu la permission d'organiser des dégustations dans leurs propres magasins spécialisés.

Dans le but d'assurer un strict contrôle des normes de qualité pour toutes les boissons alcoolisées, la Régie des alcools de l'Ontario a ouvert un nouveau laboratoire au mois de janvier. Plus de 150 échantillons de produits nouveaux et déjà existants y seront analysés chaque semaine.

Par ailleurs, un projet a été mis sur pied en vue d'instaurer un système informatisé pour les caisses enregistreuses pour que chaque magasin soit relié au siège social. Cette nouvelle technologie au point de vente permettra de réduire le temps à consacrer aux écritures et d'améliorer le contrôle des stocks. Grâce au nouveau système, la RAO pourra facilement analyser les tendances du marché et l'orientation des ventes. La mise en place du système à l'échelle de la province est prévue pour le prochain exercice et devrait s'échelonner sur deux ans.

QUELQUES CHIFFRES :

	1987	1988	1989 *
Ventes (en milliers de $)	1 775 296	1 867 684	1 930 319
Revenu net (en milliers de $)	637 194	641 027	660 445
Employés permanents	3 348	3 460	3 396
Produits de stock courant	2 988	2 814	2 829
Libre-service	558	585	607
Nombre total de magasins	617	623	626

* *Les chiffres provenant de la RAO renvoient aux années civiles.*

	1987-1988	1988-1989
	(en milliers de $)	
Ventes des magasins de la RAO (en litres) :		
Spiritueux canadiens	54 470	54 597
Spiritueux importés	12 690	12 630
Vins canadiens	34 054	30 457
Vins importés	45 197	43 486
Bières canadiennes	43 049	42 011
Bières importées	9 711	18 547
Ventes totales des magasins de la RAO	199 171	201 728
Ventes des producteurs et des magasins de vin ontariens	10 595	9 362
Ventes des brasseries et des magasins de bière	788 805	776 011

Lois dont l'application relève de la Régie :
Loi sur les permis de vente d'alcool
Loi sur le contenu du vin

Président :
J.W. Ackroyd

Vice-président directeur :
L.F. Pitura

Vice-président principal, opérations :
L.C. Gee

Liquor Licence Board of Ontario

PROVIDING FOR RESPONSIBLE LIQUOR DISTRIBUTION

The LLBO is responsible for regulating most aspects of Ontario's beverage alcohol industry, with the exception of retail sales through LCBO and private winery stores.

The board licenses and regulates premises where beer, wine and spirits are sold and served. Manufacturers of these beverages also come under Liquor Licence Board jurisdiction. Advertising of alcoholic beverages is monitored by the board, which also issues Ontario photo cards to be used as proof of

La Commission des permis de vente d'alcool de l'Ontario

POUR LA VENTE SENSÉE DE L'ALCOOL

La Commission des permis de vente d'alcool de l'Ontario est responsable de la plupart des aspects de l'industrie des boissons alcoolisées de l'Ontario, à l'exception de la vente au détail de produits provenant des magasins de la RAO et des magasins de vin privés.

La Commission autorise et réglemente les lieux où l'on vend et où l'on sert la bière, le vin et les spiritueux. Elle autorise et réglemente aussi les fabricants de ces boissons. La publicité des boissons

age of majority.

A great deal of effort this past year went into preparations for revisions to the Liquor Licence Act. Proposals for changes were slated for discussion by the Ontario cabinet.

In addition to improvements anticipated as a result of the review, better customer services were provided last year by making Special Occasion Permits (SOPs) available through more LCBO outlets. This was accompanied by an expansion of programs to train store staff in handling SOPs. The staff-education system promotes quality service to the 150,000 people applying for permits annually.

Training the board's own staff was also addressed in a number of new courses, including a program focusing on beverage alcohol and the law.

Other courses were offered on team management, technology and employment equity.

A new Performance Development Review (PDR) program for employees is expected to guide future training improvements. The PDRs are designed to help in staff assessments and promote stronger recognition of employee achievements.

The board continued to progress with plans to make more use of computers in all areas of operation. Many LLBO functions, including forms creation, communications and publishing, were improved through microcomputer installations in the past year.

FAST FACTS:

	'86-'87'	87-'88	'88-'89	
Revenue ($000s)	321.0	350.9	399.1	
Expenses ($000s)	7.8	8.3	8.3	
Total licensed establishments	12,128	12,767	13,425	
Hearings	183	188	189	
Licences suspended	60	77	71	
Licences revoked	157	176	65	1
Inspections	53,354	48,370	21,671	2
Photo cards issued	32,165	11,583	11,940	3
Special occasion permits issued	147,322	140,198	139,115	

1 *In previous reports the licences revoked category included licences cancelled, both as a result of licences being voluntarily surrendered and due to non-renewal by licensees.*

2 *Administrative inspections have been removed from the statistics as a result of a new management reporting system which came into effect April 1, 1988, to reflect compliance inspections only.*

3 *Significant decreases in the issuance of Ontario Photo Cards have occurred over the past several years as a direct result of the implementation of the Ontario Drivers' Licence and Photo ID Program by the Ministry of Transportation.*

alcoolisées relève également de la Commission des permis de vente d'alcool qui, par ailleurs, délivre les cartes-photos de l'Ontario qui servent de preuve d'âge.

Au cours du dernier exercice, beaucoup d'efforts ont été déployés à préparer les révisions à la Loi sur les permis de vente d'alcool. Des propositions de modifications figuraient comme sujets de discussion à l'Assemblée législative.

En plus des améliorations prévues par les révisions, de meilleurs services ont été offerts à la clientèle durant l'exercice en lui permettant de se procurer des permis de circonstance dans un plus grand nombre de magasins de la RAO. Cette mesure a été accompagnée de nouveaux programmes de formation visant à expliquer aux employés des magasins le fonctionnement de ces permis. Le système de formation du personnel a pour but de promouvoir la qualité du service offert aux 150 000 personnes qui font une demande de permis chaque année.

Un certain nombre de nouveaux cours ont également été mis à la disposition du personnel de la Commission, dont un programme qui traite tout particulièrement de la consommation d'alcool en regard de la loi.

Le programme de formation de la Commission comportait en outre des cours portant sur la gestion par équipe, la technologie et l'équité d'emploi.

Un nouveau programme «Performance Development Review (PDR)» à l'intention des employés devrait à l'avenir amener des améliorations en matière de formation. Ces programmes d'appréciation du rendement ont été conçus pour faciliter l'évaluation des employés et pour promouvoir une plus grande reconnaissance de leurs réalisations.

La Commission a poursuivi ses plans visant une plus grande utilisation d'ordinateurs dans tous ses secteurs d'activité. De nombreuses fonctions, dont la création des formulaires, les communications et l'édition, ont été améliorées durant le dernier exercice grâce à la mise en place de micro-ordinateurs.

QUELQUES CHIFFRES :

	1986-1987	1987-1988	1988-1989	
Recettes (en millions de $)	321,0	350,9	399,1	
Dépenses (en millions de $)	7,8	8,3	8,3	
Établissements titulaires d'un permis	12 128	12 767	13 425	
Audiences	183	188	189	
Suspensions de permis	60	77	71	
Révocations de permis	157	176	65	1
Inspections	53 354	48 370	21 671	2
Cartes-photos	32 165	11 583	11 940	3
Permis de circonstance	147 322	140 198	139 115	

Act administered:
Liquor Licence Act

Chairman:
A. Karakatsanis

Executive Director:
B. D. Tocher

[1] *Dans les rapports précédents, la catégorie des révocations de permis comprenait les annulations de permis, tant à la suite d'une remise volontaire que du non-renouvellement des permis.*

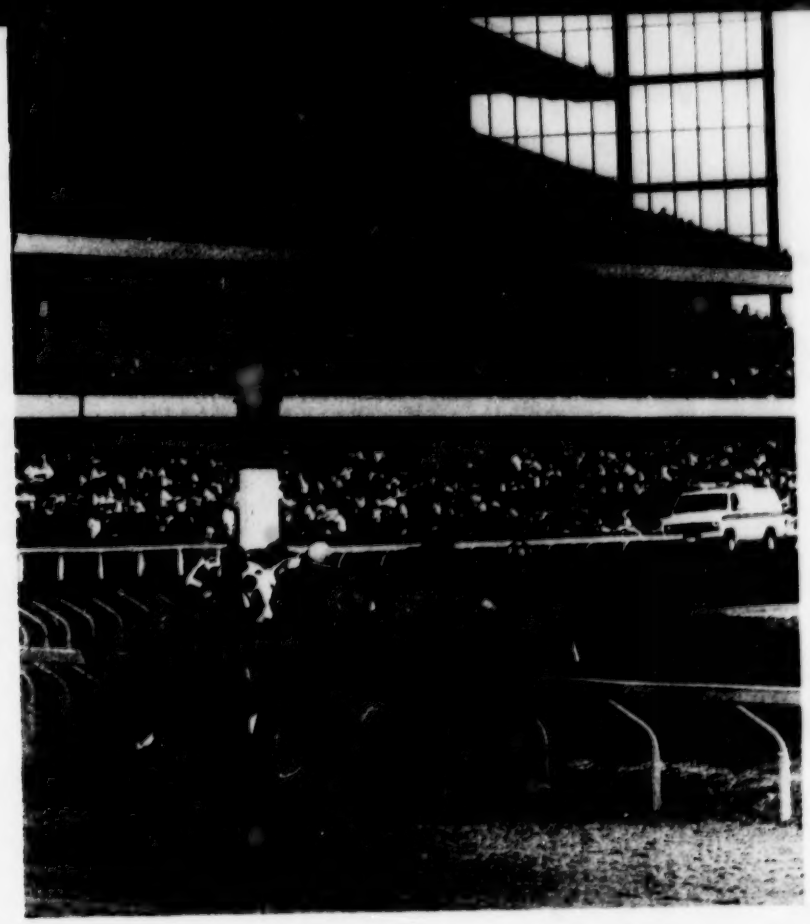
[2] *Les inspections administratives ne font plus partie des statistiques en raison d'un nouveau système d'information de gestion qui a été mis en œuvre le 1er avril 1988 afin de tenir compte uniquement des inspections exigées par la loi.*

[3] *La réduction considérable du nombre de cartes-photos délivrées au cours des dernières années est la conséquence directe des nouvelles règles du ministère des Transports concernant le permis de conduire ontarien qui comporte maintenant une carte-photo.*

Loi dont l'application relève de la Commission :
Loi sur les permis de vente d'alcool

Président :
A. Karakatsanis

Directeur général :
B.D. Tocher



Ontario Racing Commission

PUTTING SAFETY AND FAIR PLAY AT THE FRONT OF THE PACK

Rigorous enforcement of its licensing and regulatory programs allows the Ontario Racing Commission to promote safety, fair play and financial health at Ontario's 24 racetracks.

A quasi-judicial body, the commission functions in tribunal form, holding regular meetings and hearings throughout the year under its legislative mandate to govern racing in all its forms.

The ORC has the authority to license all participants, set race dates and take disciplinary action for rule infractions. It is also responsible for a system of mandatory breathalyser and human drug testing. These programs were established to promote safety in the racing industry and set a standard of integrity.

La Commission des courses de l'Ontario

LA SÉCURITÉ ET LE FRANC-JEU EN VEDETTE

Par la mise en place rigoureuse de ses programmes de permis et de réglementation, la Commission des courses de l'Ontario est en mesure de promouvoir la sécurité, le franc-jeu et la santé financière dans les 24 hippodromes de la province.

Organisme quasi juridique, la Commission fonctionne à la manière d'un tribunal en tenant des réunions régulières et des audiences tout au long de l'année conformément à son mandat législatif d'administrer les courses de chevaux sous toutes ses formes.

La CCO a le pouvoir de délivrer des permis à tous les participants, de fixer le calendrier des courses et de prendre des mesures disciplinaires dans les cas

Parimutuel betting, video monitoring of races and the testing of horses for prohibited substances are all responsibilities of the federal government.

Horse racing is a major industry in Ontario, employing more than 54,000 people and boasting attendance in excess of 6.2 million in the past fiscal year.

In what has become an annual trend, numerous racing records were shattered in 1988, and not just by the horses themselves, although many impressive races were run.

For the first time, Ontario horse-race betting exceeded the $1-billion mark, outdistancing the previous 1987 record by 8.8 per cent. This puts the province among the top five North American jurisdictions in terms of total betting.

The record wagering tally also provided unprecedented revenues of $78.6 million for the Ontario treasury. Of that money, $23.7 million was rebated to the industry through a revenue-sharing program. This program was designed to improve the quality of racing provincewide and the rebate plan provides funding for breed incentive programs and purse supplements.

One of the driving forces behind the government partnership with the industry, ORC chairman Frank Drea, was honored as Man of the Year by the Ontario Harness Horsemen's Association.

Another highlight of 1988 involved a historic agreement on licence reciprocity between Ontario and Quebec. Signed in October, the agreement made the two provinces the first racing jurisdictions to accept each other's licences.

The past fiscal year was also marked with such encouraging events as the opening of Hiawatha Horse Park, a standardbred track in Sarnia. As well, Kawartha Downs Raceway, near Peterborough, was reborn under new ownership and quickly established itself.

Quarter-horse racing continued to grow in the province, with an additional three betting days and attendance increased by 90 per cent.

An independent annual report of the ORC's operations, providing statistical and further anecdotal information, is available from the commission.

FAST FACTS:

	'87-'88	'88-'89
	(figures listed in 000s)	
Revenue from licensing, fines, penalties and miscellaneous	1,708	1,879
Commission expenditures	4,336	4,415
Racetracks Assistance Program	6,815	5,974

d'infractions aux règlements. Elle administre également un système d'alcootest obligatoire en plus de tests de détection de drogues des jockeys. Ces programmes visent à promouvoir la sécurité dans l'industrie des courses et à fixer une norme d'intégrité.

Le pari mutuel, la surveillance des courses par la vidéo et l'examen des chevaux en vue de déceler la présence de substances prohibées sont la responsabilité du gouvernement fédéral.

L'industrie des courses de chevaux est importante en Ontario; elle a employé plus de 54 000 personnes et attiré plus de 6,2 millions de spectateurs durant l'exercice écoulé.

Conformément à ce qui est devenu une tendance annuelle, de nombreux records en matière de courses ont été battus en 1988 et ce, non seulement par les chevaux, malgré les nombreuses courses impressionnantes qui ont eu lieu.

Pour la première fois, les paris sur les courses de chevaux ont franchi la marque du milliard de dollars, dépassant l'ancien record de 1987 de 8,8 %. L'Ontario se place ainsi parmi les cinq premiers territoires nord-américains en termes de paris.

Le Trésor de l'Ontario s'est enrichi de 78,6 millions de dollars provenant des paris, ce qui a constitué un précédent. De cette somme, 23,7 millions ont été versés à l'industrie par le biais d'un programme de partage des revenus. Ce programme a été institué dans le but d'améliorer la qualité des courses à l'échelle de la province et le programme de remise permet de financer des programmes d'élevage et d'arrondir le montant des bourses.

Le président de la Commission des courses de l'Ontario, Frank Drea, qui est à l'origine de l'association du gouvernement avec l'industrie, a été désigné la Personnalité de l'année par la «Ontario Harness Horsemen's Association».

Autre fait marquant de 1988, un accord historique sur la réciprocité des permis a été conclu entre l'Ontario et le Québec. Signé au mois d'octobre, cet accord fait des deux provinces les premiers territoires à reconnaître mutuellement leurs permis.

Le dernier exercice a également été marqué par des événements encourageants tels que l'ouverture d'un hippodrome pour Standardbred à Sarnia, le Hiawatha Horse Park. Par ailleurs, l'hippodrome Kawartha Downs Raceway, situé près de Peterborough, a repris vie grâce à un nouveau propriétaire et s'est rapidement taillé une place de choix.

Les courses de quarter-horses ont continué d'augmenter dans la province avec trois journées supplémentaires pour les paris, ce qui a entraîné un accroissement du nombre de spectateurs de l'ordre de 90 %.

Un rapport annuel distinct de la Commission des

	1987 *	1988 *
Revenue from provincial tax on wagering	72,426	78,641
Tax rebate to industry	21,626	23,736

* *These figures represent calendar years*

Act administered:

Racing Commission Act

Chairman:

J. F. Drea

Director:

W. R. McDonnell

courses de l'Ontario, contenant davantage de statistiques et de renseignements divers, peut être obtenu auprès de la Commission.

QUELQUES CHIFFRES :

	1987-1988	1988-1989
	(en milliers de $)	
Recettes provenant de permis, amendes, sanctions et autres	1 708	1 879
Dépenses de la Commission	4 336	4 415
Programme d'aide aux hippodromes	6 815	5 974

	1987 *	1988 *
Recettes provenant de la taxe provinciale sur les paris	72 426	78 641
Sommes retournées à l'industrie	21 626	23 736

* *Ces chiffres renvoient à l'année civile.*

Loi dont l'application relève de la Commission :

Loi sur la Commission des courses de chevaux

Président :

J.F. Drea

Directeur :

W.R. McDonnell

Legislation Administered

The following legislation is administered by the Ministry of Consumer and Commercial Relations.

Amusement Devices Act, 1986
Apportionment Act
Assignments and Preferences Act
Athletics Control Act
Bailiffs Act
Bills of Sale Act
Boilers and Pressure Vessels Act
Boundaries Act
Bread Sales Act
Business Corporations Act, 1982
Business Practices Act
Cemeteries Act
Certification of Titles Act
Change of Name Act, 1986
Collection Agencies Act
Condominium Act
Consumer Protection Act
Consumer Protection Bureau Act
Consumer Reporting Act
Corporation Securities Registration Act
Corporations Act
Corporations Information Act
Debt Collectors Act
Discriminatory Business Practices Act
Elevating Devices Act
Energy Act
Extra-Provincial Corporations Act, 1984
Factors Act
Gasoline Handling Act
Land Registration Reform Act, 1984
Land Titles Act
Limited Partnerships Act
Liquor Control Act
Liquor Licence Act
Marriage Act
Ministry of Consumer and Commercial Relations Act
Motor Vehicle Dealers Act
Motor Vehicle Repair Act, 1988
Ontario New Home Warranties Plan Act
Operating Engineers Act
Paperback and Periodical Distributors Act
Partnerships Act
Partnerships Registration Act
Personal Property Security Act
Petroleum Products Price Freeze Act, 1975 (unconsolidated and unrepealed)
Prearranged Funeral Services Act
Prepaid Services Act, 1988
Racing Commission Act
Real Estate and Business Brokers Act
Registry Act

Lois dont l'application relève du ministère

Voici la liste des lois dont l'application relève du ministère de la Consommation et du Commerce :

Loi sur les actes de vente mobilière
Loi sur les agences de recouvrement
Loi sur les agences de voyage
Loi sur les agents de recouvrement
Loi sur les alcools
Loi sur les articles rembourrés
Loi sur les ascenseurs et appareils de levage
Loi de 1986 sur les attractions
Loi de 1975 sur le blocage des prix des produits pétroliers (non refondue et non abrogée)
Loi sur le bornage
Loi sur la certification des titres
Loi sur les cessions et préférences
Loi de 1986 sur le changement de nom
Loi sur les chaudières et appareils sous pression
Loi sur les cimetières
Loi sur les commerçants de véhicules automobiles
Loi sur la Commission des courses de chevaux
Loi sur les commissionnaires
Loi de 1982 sur les compagnies
Loi sur les compagnies et associations
Loi de 1984 sur les compagnies extraprovinciales
Loi sur le contenu du vin
Loi sur le contrôle des sports
Loi sur la copropriété par déclaration
Loi sur le courtage commercial et immobilier
Loi sur les distributeurs de livres brochés et de périodiques
Loi sur l'enregistrement des actes
Loi sur l'enregistrement des droits immobiliers
Loi sur l'enregistrement des sociétés en nom collectif
Loi sur l'enregistrement des sûretés constituées par les compagnies et associations
Loi sur l'état civil
Loi de 1983 sur la façon de présenter la vente d'ensembles d'habitation
Loi sur les huissiers
Loi sur les hydrocarbures
Loi sur la manutention de l'essence
Loi sur le mariage
Loi sur les mécaniciens d'exploitation
Loi sur le ministère de la Consommation et du Commerce
Loi sur les objets non réclamés
Loi sur l'Office de protection du consommateur
Loi sur les permis de vente d'alcool
Loi de 1984 portant réforme de l'enregistrement des droits
Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires

Residential Complex Sales Representation Act, 1983
Theatres Act
Travel Industry Act
Unclaimed Articles Act
Upholstered and Stuffed Articles Act
Vital Statistics Act
Wine Content Act, 1988

The minister has been delegated supervision of the administration dealing with lottery licences issued to charitable and religious organizations to raise money for charitable or religious purposes pursuant to Section 190 of the Criminal Code (Canada).

Loi sur les pratiques de commerce
Loi sur les préarrangements funéraires
Loi sur la protection du consommateur
Loi sur le régime de garanties des logements neufs de l'Ontario
Loi sur les renseignements exigés des compagnies et associations
Loi sur les renseignements concernant le consommateur
Loi sur les réparations de véhicules automobiles
Loi sur la répartition des revenus périodiques
Loi sur les salles de cinéma
Loi sur les services prépayés
Loi sur les sociétés en nom collectif
Loi sur les sociétés en commandite
Loi sur les sûretés mobilières
Loi sur la vente du pain

Le ministre a été chargé de surveiller la gestion portant sur la délivrance de permis aux oeuvres de bienfaisance ou aux organismes religieux désirant organiser des jeux de société en vue de recueillir des fonds à des fins religieuses ou charitables, aux termes de l'article 190 du *Code criminel* canadien.

Financial Statement
Revenue

États financiers
Recettes

		1987-1988 $	1987-1988 %	1988-1989 $	1988-1989 %
Ministry Administration	**Administration du ministère**	**188,493**	**.01**	**64,632**	**.01**
Business Practices	**Pratiques commerciales**				
Business Regulation	Réglementation des entreprises	7,158,221	.65	6,014,228	.52
Entertainment Standards	Normes relatives aux divertissements	1,907,964	.17	2,244,462	.20
Total	**Total**	**9,066,185**	**.82**	**8,258,690**	**.72**
Technical Standards	**Normes techniques**				
Operating Engineers	Mécaniciens d'exploitation	257,258	.02	268,233	.02
Pressure Vessels	Appareils sous pression	1,980,614	.18	1,898,437	.16
Elevating Devices	Appareils de levage	3,057,423	.28	2,855,829	.25
Fuels Safety	Sécurité des combustibles	1,248,558	.12	1,265,543	.11
Upholstered and Stuffed Articles	Articles rembourrés	433,031	.04	484,579	.04
Total	**Total**	**6,976,884**	**.64**	**6,772,621**	**.58**
Regulation of Horse Racing	**Réglementation des courses de chevaux**	**1,708,050**	**.16**	**1,879,423**	**.16**
Registration	**Enregistrement**				
Real Property Registration	Enregistrement immobilier	43,394,765	3.96	58,115,232	5.00
Personal Property Security Registration	Enregistrement des sûretés mobilières	10,947,561	1.00	14,270,045	1.23
Companies	Compagnies	16,687,588	1.52	22,393,191	1.93
Registrar General	Registraire général	6,080,342	.55	6,233,931	.53
Total	**Total**	**77,110,256**	**7.03**	**101,012,499**	**8.69**
Liquor Licence Board	**Commission des permis de vente d'alcool**	**350,877,690**	**31.99**	**399,122,546**	**34.34**
Liquor Control Board	**Régie des alcools**				
Liquor Control Profits	Régie des alcools — bénéfices	651,000,000	59.35	645,000,000	55.50
Total	**Total**	**651,000,000**	**59.35**	**645,000,000**	**55.50**
Grand Total MCCR Revenue	**Total des recettes du MCC**	**1,096,775,600**	**100.00**	**1,162,110,411**	**100.00**

Deposits to Special Purpose Accounts

Dépôts aux comptes utilisés à des fins spéciales

		1987-1988 $	1988-1989 $
Business Practices Program	Pratiques commerciales		
Security Bond Forfeitures	Déchéances de cautionnement	75,000	35,000
Foreign Lands Deposits	Dépôts — terres étrangères	69,473	134,490
Security Deposits — Athletics Commission	Dépôts de garantie — Commissaire des sports professionnels	2,000	(1,000)
Unclaimed Monies	Sommes non réclamées	151,958*	70,899
Total	**Total**	**298,431**	**239,389**
Registration Program	Enregistrement		
Personal Property Security Assurance Fund	Caisse d'assurance des sûretés mobilières	798,312	969,386
Total	**Total**	**798,312**	**969,386**
Grand Total of Deposits to Special Accounts	**Total des dépôts aux comptes utilisés à des fins spéciales**	**1,096,743**	**1,208,775**

* *Account transferred to Business Practices Program from Ministry Administration Program in 1988-89.*

* *Compte transféré du poste d'administration du ministère au poste des pratiques commerciales en 1988-1989.*

Financial Statement
Expenditures

États financiers
Dépenses

		1987-1988 $	1987-1988 %	1988-1989 $	1988-1989 %
Ministry Administration	**Administration du ministère**	**13,994,264**	**10.37**	**18,050,027**	**12.37**
Business Practices	**Pratiques commerciales**				
Administration*	Administration*			800,823	.55
Business Regulation*	Réglementation des entreprises*	10,628,413	7.88	4,555,532	3.12
Consumer Services*	Services aux consommateurs*			3,996,313	2.74
Entertainment Standards	Normes relatives aux divertissements	2,181,896	1.62	2,193,488	1.50
CRAT	CAEC	492,194	.36	470,815	.32
Total	**Total**	**13,302,503**	**9.86**	**12,016,971**	**8.23**
Technical Standards	**Normes techniques**				
Program Administration	Administration	716,677	.53	700,659	.48
Pressure Vessels and Operating Engineers	Appareils sous pression et mécaniciens d'exploitation	3,303,502	2.45	3,563,357	2.44
Elevating Devices	Appareils de levage	3,074,669	2.28	3,271,285	2.24
Fuels Safety	Sécurité des combustibles	3,355,552	2.49	3,436,067	2.36
Upholstered and Stuffed Articles	Articles rembourrés	336,595	.25	346,065	.24
Total	**Total**	**10,786,995**	**8.00**	**11,317,433**	**7.76**
Regulation of Horse Racing	**Réglementation des courses de chevaux**	**32,583,903**	**24.15**	**34,467,553**	**23.61**
Registration	**Enregistrement**				
Administration	Administration	2,626,809	1.95	1,580,782	1.08
Real Property Registration	Enregistrement immobilier	35,850,240	26.57	40,079,304	27.46
Personal Property Security Registration	Enregistrement des sûretés mobilières	6,562,517	4.86	7,542,093	5.17
Companies	Compagnies	3,921,288	2.91	5,533,900	3.79
Registrar General	Registraire général	7,022,729	5.20	7,069,453	4.84
Total	**Total**	**55,983,583**	**41.49**	**61,805,532**	**42.34**
Liquor Licence	**Permis de vente d'alcool**				
Liquor Licence Board of Ontario	Commission des permis de vente d'alcool	8,276,080	6.13	8,307,730	5.69
Total	**Total**	**8,276,080**	**6.13**	**8,307,730**	**5.69**
Grand Total MCCR Expenditures**	**Total des dépenses du MCC****	**134,927,328**	**100.00**	**145,965,246**	**100.00**

* *Formerly Business Practices Activity of Commercial Standards Program*
** *Excluding payments out of Special Purpose Accounts*

* *Auparavant une activité de la Division des pratiques commerciales dans le cadre du Programme des normes commerciales.*
** *À l'exclusion des ponctions des comptes utilisés à des fins spéciales.*

Payments out of Special Purpose Accounts

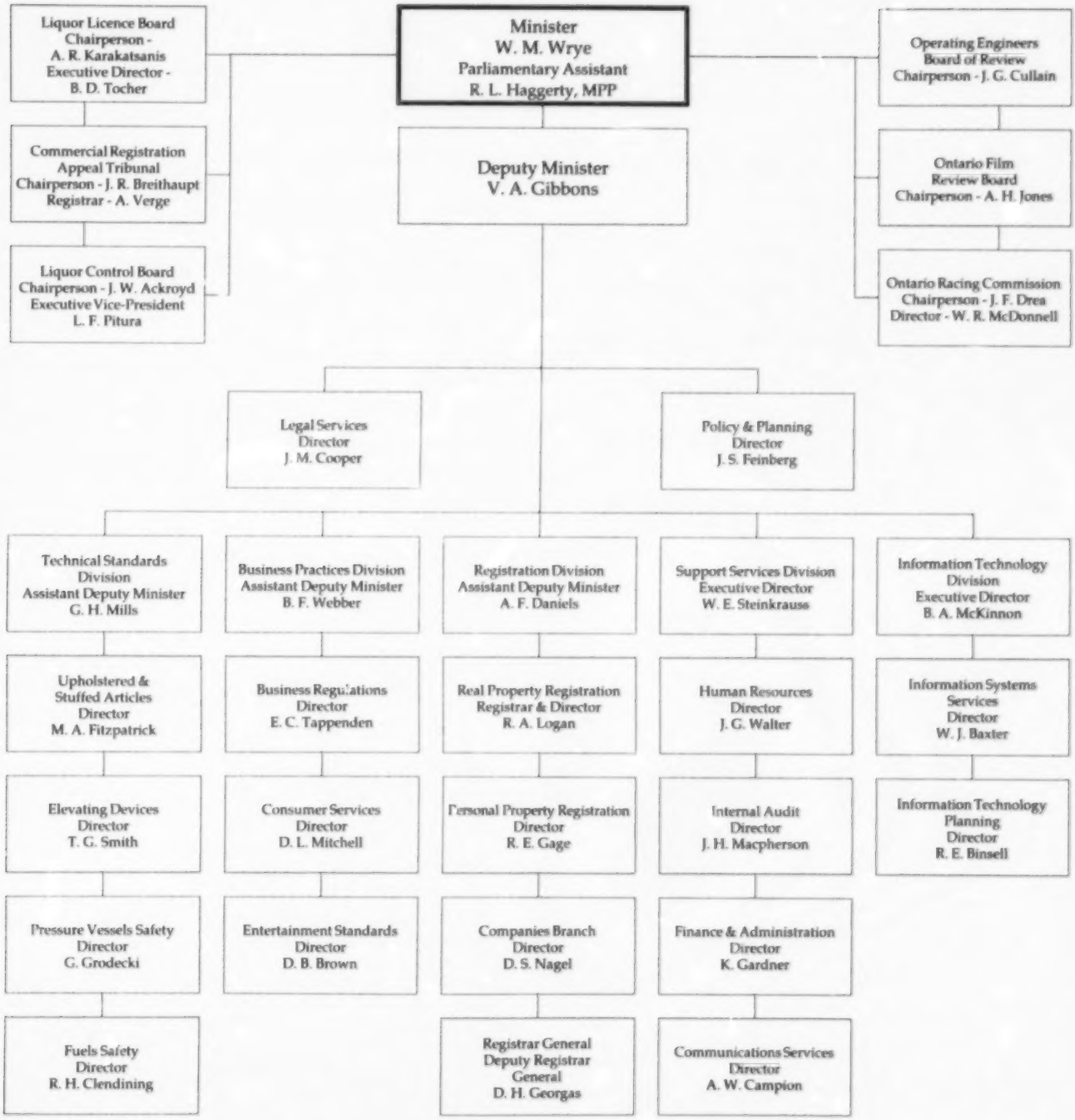
Ponctions des comptes utilisés à des fins spéciales

		1987-1988 $	1988-1989 $
Business Practices Program	Pratiques commerciales		
Security Bond Forfeitures	Déchéances de cautionnement	100,000	147,027
Foreign Lands Deposits	Dépôts — terres étrangères	46,169	80,000
Security Deposits — Athletics Commission	Dépôts de garantie — Commissaire des sports professionnels	300	—
Unclaimed Monies	Sommes non réclamées	21,091*	64,099
Total	**Total**	**167,560**	**285,126**
Grand Total of Payments from Special Purpose Accounts	**Total des ponctions des comptes utilisés à des fins spéciales**	**167,560**	**285,126**

* *Account transferred to Business Practices Program from Ministry Administration Program in 1988-89*

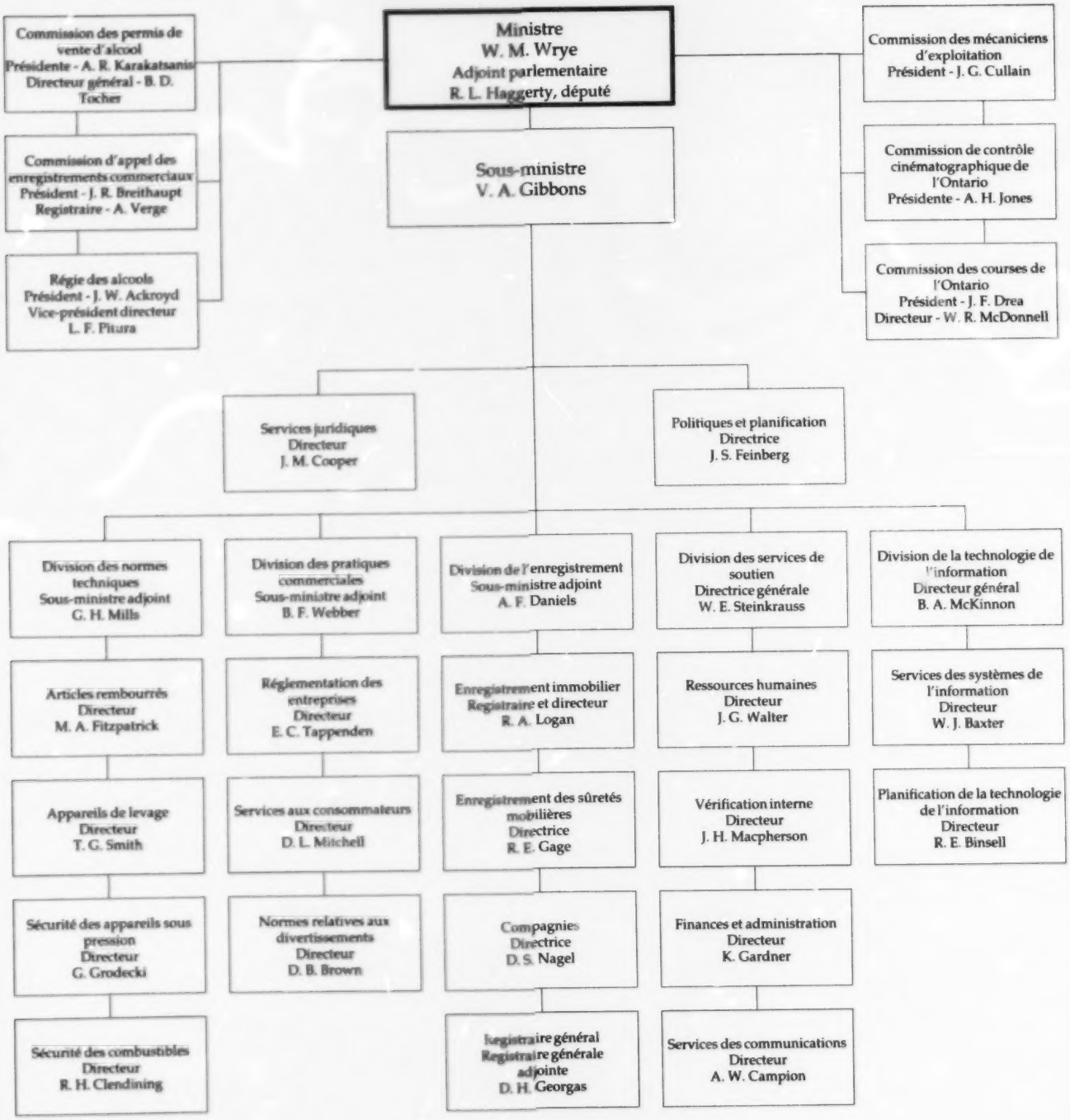
* *Compte transféré du poste d'administration du ministère au poste des pratiques commerciales en 1988-1989.*

Organization of the Ministry



as of March 31, 1989

Organigramme



à partir du 31 mars 1989

List of Plates

Cover — At the Consumer Information Centre, consumers and businesses from across Ontario can take advantage of a wealth of free information on their rights and responsibilities in the marketplace. France Abergel, supervisor of the information staff, offers brochures and pamphlets to inquiring consumer Wayne Carr, who is manager of client services with the Personal Property Security Registration Branch.

Page 7 — At consumer service bureaus across Ontario, a mediation service is offered to consumers with business transaction disputes. Toronto bureau secretary Lorna Noel (centre) offers assistance to staffers acting as consumers: Consumer Services Officer Flo Maker and Compliance Officer Larry Goretsky.

Page 9 — Inspecting Ontario's more than 4,800 cemeteries to ensure standards are maintained is one of the responsibilities shared by Elizabeth Esteves, acting assistant manager of the cemeteries regulation office.

Page 16 — The 500,000th New Home Warranty Program certificate was presented during the year by Premier David Peterson. Peter and Gloria Sommers and family, of Waterloo, received compensation from the non-profit program.

Page 18 — A Goodwill Industries of Toronto action team operates at Personal Property Registration Branch, providing job training and employment for approximately 20 Goodwill clients — and quality public services for the people of Ontario.

Page 22 — More than 1.5 million registrations were processed by Information Services staff at Personal Property Registration Branch during the year. Improvements in automation make information input simpler and more efficient.

Page 24 — The height of safety inspection: Special Devices Manager Bill McLardy demonstrates the dramatic steps Technical Standards Division inspectors sometimes take to help ensure public safety in Ontario.

Page 30 — Using new technology to promote better public service: Shaun Rhamey (left) of Information Technology Division provides training on new computer systems being implemented across the ministry. Here, Betty Blaker of Registration Division is her student.

Page 36 — What you don't know, *can* hurt you: Providing training in WHMIS (Workplace Hazardous Material Information System) was one of several initiatives undertaken by the Human Resources Branch. Manager of Organizational Development, Greg Yarrow, shows off some hazardous materials to be found in most offices.

Description des photos

Page couverture — Au Centre d'information des consommateurs, des consommateurs et des entreprises de toute la province peuvent profiter de l'abondance de renseignements gratuits pour s'informer de leurs droits et responsabilités sur le marché. M^me^ France Abergel, superviseure du personnel d'information, offre des brochures et des dépliants en réponse à la demande de renseignements d'un consommateur, en la personne de M. Wayne Carr, directeur des services à la clientèle à la Direction de l'enregistrement des sûretés mobilières.

Page 7 — Les bureaux des services aux consommateurs, situés un peu partout en Ontario, offrent un service de médiation aux consommateurs qui ont des plaintes à formuler au sujet d'opérations commerciales. Au bureau de Toronto, M^me^ Lorna Noel, secrétaire (au centre), prête son assistance à deux membres du personnel jouant le rôle de consommateurs. Il s'agit de M^me^ Flo Maker, agente des services aux consommateurs, et de M. Larry Goretsky, agent d'application des règlements.

Page 9 — L'inspection des cimetières de l'Ontario, dont le nombre dépasse 4 800, en vue d'assurer le respect de normes est un des responsabilités de M^me^ Elizabeth Esteves, chef de service adjointe intérimaire, responsabilité qu'elle partage avec ses collègues à la Réglementation des cimetières.

Page 16 — Dans le cadre du Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario, le 500 000^e^ certificat a été remis en 1989 par le premier ministre, M. David Peterson. Peter et Gloria Sommers et leur famille, résidents de Waterloo, se sont vu accorder une indemnité en vertu de ce régime à but non lucratif.

Page 18 — À la Direction de l'enregistrement des sûretés mobilières, un groupe de travail de Goodwill Industries of Toronto composé d'environ 20 clients de cette dernière reçoit une formation professionnelle et assure des services de qualité aux Ontariens.

Page 22 — Au cours de l'année, plus d'un million et demi d'enregistrements ont été traités par le personnel des services d'information de la Direction de l'enregistrement des sûretés mobilières. Grâce à des améliorations sur le plan de l'informatisation, l'entrée des données sera désormais plus simple et plus efficace.

Page 24 — Des inspecteurs de sécurité à la hauteur : M. Bill McLardy, chef de service, appareils spéciaux, montre jusqu'où vont les inspecteurs de la Division des normes techniques, en vue d'aider à assurer la sécurité du public en Ontario.

Page 30 — De nouvelles technologies pour mieux servir le

Page 39 Appealing decisions: In preparation for a tribunal hearing Laura Brooks, of the Commercial Registration Appeal Tribunal, reviews documentation related to a regulatory decision made by the ministry or one of its boards or commission.

Page 42 Delivering the highest level of customer service was the highest priority at the Liquor Control Board of Ontario this year. One of the strategies to achieve this was increasing the number of self-serve stores, like this all-brands store on Toronto's Queen's Quay, from 585 to 607.

Page 46 Ensuring licensed premises meet standards of operation is among the jobs shared by inspectors with the Liquor Licence Board of Ontario. Here, Lorraine Simpson and John Zemiar inspect installations in a newly renovated hotel lounge.

Page 49 Revenues exceeding $78 million were generated in another record-breaking year for Ontario's 24 race tracks. Of this $23.7 million was rebated to the industry to improve tracks and enlarge purses, encouraging further development of Ontario's horse-breeding industry.

public : M^me^ Shaun Rhamey (à gauche), de la Division de la technologie de l'information, donne aux employés du ministère la formation nécessaire à l'utilisation des nouveaux systèmes informatiques en cours d'installation. M^me^ Betty Blaker (à droite), de la Division de l'enregistrement, profite de cette formation.

Page 36 Ce qu'on ne sait pas *peut* faire mal : Une formation portant sur le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) est au nombre des initiatives prises par la Direction des ressources humaines. M. Greg Yarrow, chef de service, développement organisationnel, montre un certain nombre de matières dangereuses que l'on retrouve dans la plupart des bureaux.

Page 39 Répondre à l'appel : En préparation à une audience de la Commission, Laura Brooks, de la Commission d'appel des enregistrements commerciaux, étudie des documents relatifs à une décision réglementaire prise par le ministère ou l'une de ses commissions.

Page 42 L'excellence du service à la clientèle était la priorité absolue de la Régie des alcools de l'Ontario cette année. L'un des stratégies adoptées dans ce sens, citons l'augmentation du nombre des magasins libre-service, lequel est passé de 585 à 607. On voit ici le magasin situé sur la rue Queen's Quay, à Toronto, qui vend toutes les marques cataloguées par la Régie.

Page 46 À la Commission des permis de vente d'alcool de l'Ontario, les inspecteurs s'assurent que les établissements autorisés respectent les normes de fonctionnement. Sur la photo, M^me^ Lorraine Simpson et M. John Zemiar inspectent les installations d'un salon-bar d'hôtel nouvellement rénové.

Page 49 En 1989, les revenus générés par les 24 hippodromes de l'Ontario ont encore battu tous les records, dépassant les 78 millions de dollars. De ce montant, 23,7 millions de dollars ont été remis à l'industrie pour l'amélioration des hippodromes et l'augmentation du montant des bourses, encourageant ainsi le développement de l'industrie ontarienne de l'élevage de chevaux.